

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
EVANGELICKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

Bakalářská práce

**Přátelství ve vztahu sociální
pracovník – klient nízkoprahových
sociálních služeb**

Lukáš Roztočil

Katedra filozofie

Vedoucí práce Ing. Mgr. Ondřej Fischer

Studijní program Sociální práce B7508

Studijní obor Pastorační a sociální práce

Praha 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci s názvem „Přátelství ve vztahu sociální pracovník – klient nízkoprahových sociálních služeb“ napsal samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů.

Souhlasím s tím, aby práce byla zpřístupněna veřejnosti ke studijním účelům.

V Chrudimi dne 8. prosince 2011

Lukáš Roztočil, Dis

Bibliografická citace

Přátelství ve vztahu sociální pracovník – klient nízkoprahových sociálních služeb [rukopis] : bakalářská práce / Lukáš Roztočil ; vedoucí práce: Ondřej Fischer. Praha, 2011. 65 s.

Anotace

Práce se zabývá mírou přátelství, prospěšnou pro vztah sociálního pracovníka a jeho klienta v nízkoprahových sociálních službách. V úvodu jsou vytyčeny cíle práce a čtenář je ve zkratce seznámen s obsahem. V první kapitole je definován pojem přátelství a je zde vyřčena domněnka postavená na základě kladných a záporných aspektu přátelství, projevujících se při jeho využití ve vztahu pracovník – klient v nízkoprahovém zařízení. V druhé kapitole jsou tyto domněnky porovnávány s informacemi, získanými z dostupné literatury. Tato kapitola se zabývá především osobností angažovaného pracovníka z pohledu profesní etiky a jeho možnými pochybeními ve vztahu pracovník - klient. Třetí, a také poslední kapitola se zabývá praxí nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, vymezuje se zde pojem nízkoprahové sociální služby pro děti mládež. Je zde představen výzkum v nízkoprahových zařízeních o.s. Šance pro Tebe, který se skládá ze zkoumání vnitřních pravidel a nastavení organizace a profesionálních náhledů jejích pracovníků. Zároveň je v této kapitole zmiňována supervize, jako prostor k řešení možných etických konfliktů a problematik, vznikajících při využití přátelského přístupu v praxi nízkoprahových klubů. V závěru jsou shrnuty informace tak, aby bylo dosaženo cílů, vytyčených v úvodu práce.

Klíčová slova

Přátelství, přátelský přístup, profesní vztah, profesní etika, NZDM, supervize.

Summary

„Friendship in the relationship of worker – klient in low-threshold services for children and minors“ This bachelory work is engaged in a degree of friendship which should be useful for relationship of social worker and klient in low-threshold services for children and minors. The prologue contain objectives and abstrakt of the work. First chapter define the relationship and writer´s opinion, which is made on the basis of positives and negatives of the relationship for the relationship worker – klient. In the second chapter, there are informations from literature, which are confronted with this opinion. This chapter is concerned with the person of engaged worker in the meaning of professional ethics. Third and last chapter is engaged in practices of low-threshold services for children and minors and define the conception of that. Also is there research on a low-threshold services for children and minors in the organization o.s. Šance pro Tebe, which is made by inner standards and profesional meanings of some workers from this oraganization. Also there is discussed the supervision, as a instrument for a solution of the posible ethical probléme. The epilogue contain summary of the informations of the work.

Keywords

Friendship, friendly behaviour, profesional relationship, profesional ethics, low-threshold services for children and minors, supervision

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval všem, kteří mi s touto prací jakkoli pomáhali, především pak své rodině a panu Ondřeji Fischerovi, který mi byl při psaní práce oporou a poskytl mi cenné a podnětné myšlenky a připomínky. Děkuji.

Obsah

Úvod.....	7
1. Přátelství.....	8
1.1. Charakteristiky přátelství	8
1.2. Vznik přátelství	10
1.3. Přínosy přátelství.....	11
1.4. Úskalí přátelství v nízkoprahových sociálních službách	12
1.5. Přátelský přístup.....	16
2. Profesionální etika sociální práce.....	23
2.1. Osobnost pracovníka	25
2.1.1. Neangažovaný pracovník	25
2.1.2. Angažovaný pracovník.....	26
2.2. Paradox profesionálního pomáhání: Pochopení pro každého	26
2.3. Nadbytečná kontrola nad klientem.....	28
2.4. Obětování se pro klienty	29
2.5. Hranice vztahu	31
3. Vymezení nízkoprahových sociálních služeb	35
3.1. Standardy kvality sociálních služeb ČAS	37
3.2. Etický kodex ČAS.....	39
3.3. o.s. Šance pro Tebe	40
3.3.1. Cílové skupiny a jejich specifika	41
3.3.2. Operační manuál Sociálních programů pro NZDM.....	44
3.4. Supervize a intervize	48
Závěr	52
Literatura:	53
Přílohy:.....	54

Úvod

Přátelství je velice silný a pozitivní mezilidský vztah. Je však možné navázat ho při poskytování v nízkoprahových sociálních službách? Do jaké míry? Jaké jsou hranice možnosti jeho využití? Jaká úskalí s sebou tento přístup pro vztah sociálního pracovníka s klientem přináší a jak se s nimi v praxi sociální práce vyrovnávat? Získat odpovědi na tyto otázky je cílem této bakalářské práce. V následujících řádcích se budeme snažit objevit *přátelské přístupy* ve vztahu pracovník – klient, které bude obsahovat jednotlivé aspekty *přátelství*, a přitom se bude snažit o profesně-etickou správnost a absenci možných negativních jevů pro sociální práci. Výzkum je prováděn v sociální oblasti nízkoprahových sociálních služeb pro děti a mládež, ve kterých se předpokládá potřebnost a prospěšnost takového přístupu. Přátelství je definováno v první kapitole, kde jsou zároveň charakterizována jednotlivá pozitiva a negativa přátelství pro sociální práci obecně, na jejichž základě je posuzována možnost, či nemožnost přátelství jako profesního vztahu v nízkoprahových sociálních službách. V rámci této kapitoly je také zmíněna potřebnost přátelského přístupu v práci s mládeží. Další kapitola pojednává o profesní etice. V ní se budeme zabývat potřebností *angažovanosti pracovníka*, jako podstatného rysu přátelského přístupu. Rozebereme nezbytnost správně ustanovených *hranic* jak této angažovanosti, tak osobnosti pracovníka a jeho vztahu s klientem. V další kapitole je blíže definována problematika nízkoprahových sociálních služeb pro děti a mládež, konkrétně na příkladu o.s. Šance pro Tebe a jejích pracovníků. V závěru je připomenuta důležitost *supervize* jako možného způsobu řešení profesně-etických otázek, vznikajících v dané problematice. V závěru shrneme zjištěné informace tak, aby byly naplněny jednotlivé cíle práce.

1. Přátelství

Přátelství je obecně pozitivní mezilidský vztah. Na rozdíl od jiných vztahů - pracovních, rodinných, nebo jiných - vzniká přátelství na základě svobodného rozhodnutí každého jedince. Přátelé jsou k sobě mnohem otevřenější, mají k sobě důvěru, svěřují si navzájem svá tajemství, své problémy, navzájem se chápou, těší se z přítomnosti druhého, zkrátka mají silné pouto, které z nich činí přátele. Je však tento vztah možno navázat a využít i v sociální práci? Pokud ano, do jaké míry? Jaká s sebou nese úskalí a možná negativa pro sociální práci. Na co je třeba dát si pozor? A je případně možné tato úskalí a negativní aspekty přátelství eliminovat tak, aby se přátelství dalo prospěšně využít v sociální práci? To vše se budeme na následujících stránkách snažit rozkrýt a dopracovat se tak míry přátelství, prospěšné pro vztah sociálního pracovníka a klienta.

V následující kapitole nalezneme definování přátelství podle sociálního a poradenského psychologa doc. PhDr. Ivo Pláňavy, který se zaměřuje na partnerské a rodinné vztahy a na mezilidskou problematiku a působí na katedře psychologie Fakulty sociálních studií MU v Brně. Pláňava upozorňuje hned v úvodu textu, že mu nejde o charakterizování nějakého „*kamarádství, kumpánství, rodinných svazků, či vztahů sycených erotikou*“, ale o „*přátelství hluboké*“¹, tedy o takové přátelství, které je pevné a hodné bližšího zkoumání. Pojďme se tedy podívat, jak takové přátelství vypadá.

1.1. Charakteristiky přátelství

- **Sebeotevření**

Přátelství je oproti ostatním citovým vztahům otevřenější. Přátelé mezi sebou nemají tabuizovaná témata, tak jak tomu bývá např. v pracovních nebo rodinných vztazích. Navzájem se sobě svěřují s problémy, o kterých se s jinými lidmi baví přinejmenším neradi, nebo vůbec ne. Podle Ivo Pláňavy „*v žádném lidském vztahu nenajdeme takovou míru oboustranného sebeotevření jako mezi dvěma přáteli.*“²

¹ Pláňava, I. Časopis Psychologie dnes 12/2000 str.14

² Pláňava, I. Časopis Psychologie dnes 12/2000 str.14

- **Důvěra**

Jak napsal M.T.Cicero: *“Po uzavření přátelství je třeba věřit, před uzavřením rozvažovat!”*³ Přátelství by se tedy mělo vyznačovat důvěrou.

- **Porozumění**

Logickým vyústěním přátelského sebeotevření je vzájemné obeznámení se přátel s jejich osobními historiemi, současnými problémy i nadějemi, sny a obavami do budoucna. To však podle Pláňavy není vše. Pouze vědět nestačí. Důležitější než pouhé sdílení informací o tom druhém je pochopení, porozumění a účast na tom, co druhý prožívá.

- **Soucítění a sdílení radosti**

Sdílení radosti je všeobecně tmelící prvek většiny vztahů. Stejně tak soucítění či sdílení i těch méně příjemných situací v životě člověka s druhým usnadní v mnohém jejich řešení či snášení. Možnost se někomu svěřit souvisí s důvěrou v něj, zároveň pak také přináší pocit úlevy a možnost nezávislého zhodnocení situace, která se pak mnohdy ukáže méně závažná, než jak se původně jevila.

- **Společná počinání**

V přátelství je obvyklým jevem, že se přátelé spolu rádi a často vídají a tráví svůj volný čas společně. Tento jev zase zpětně přátelství utvrzuje a utužuje. Pláňava jako příklad uvádí z našich významných přátelství cestovatele Zikmunda a Hanzelku či herce a myslitele Voskovce a Wericha. Příkladá také citát Cicera: *„Moudrý bude k příteli cítit stejnou náklonnost jako k sobě samému a pro přítelovo potěšení podstoupí stejnou námahu jako pro své vlastní potěšení.“*

- **Symetričnost**

Podle myšlenky Ovidia se *„přátelé vyhledávají mezi sobě rovnými.“*⁴ Jeden z výkladů této myšlenky nás svádí k tomu, že by se mezi sebou měli přátelit jen lidé stejných společenských vrstev, či snad pouze lidé téměř stejní. To však Ovidius jistě na mysl neměl. Vysvětlením této teze je, že by měl být přátelský vztah založen na symetričnosti, tedy na rovnosti mezi oběma přáteli. Pláňava uvádí jako příklad takové symetričnosti komunikaci mezi přáteli, která by neměla být jednostranná,

³ Pláňava, I. Časopis Psychologie dnes 12/2000 str.14

⁴ Pláňava, I. Časopis Psychologie dnes, 12/2000, str. 14

tedy, že jeden pouze mluví a druhý pouze naslouchá, či naopak. Komunikace mezi přáteli by měla obsahovat oba tyto aspekty vyváženě k dané situaci.

- **Vzájemná úcta**

Přátelé by se měli mít navzájem v úctě, cenit si jeden druhého. Jejich přátelství by mělo být bráno za „významnou životní hodnotu, do níž stojí za to vkládat čas, energii a třeba i peníze.“⁵

Pro srovnání uvádím i jinou definici přátelství: „trvalý vztah založený především na pozitivních emocích a důvěře, Aristoteles rozlišoval přátelství pro zábavu, pro užitek a pro ctnost. Především v mládí se utváří tzv. zájmové přátelství, zájmová vzájemnost však nemusí být souměrná. Jako období přerodu „kamarádství“ ve skutečné přátelství bývá uváděn věk okolo 12 let, kdy ustupuje samolibost a sobectví a přistupuje ochota vzájemné pomoci.“^{6,7}

1.2. Vznik přátelství

Podle Pláňavy „vzniká přátelství na základě naší svobodné volby. Přátelé nám nikdo nedaruje ani neurčí, nýbrž si je vybíráme a hledáme sami.“⁸ Na jakém však základě a podle čeho si je takto hledáme a vybíráme? Podle psychologa, spisovatele a kněze, Francouze Ignace Leppa se tak děje „z prostého důvodu potřeby kontaktu s jinými lidmi. Nejde však pouze o slepé hledání kontaktu s kýmkoli! Přátelství vzniká především na základě vlastností druhého, kterých si u něj vážíme.“⁹ Vážíme si jich především proto, že mají i pro nás nějakou hodnotu, sami se o ně zajímáme. Zajímavé je, že podle Leppa není důležité, aby lidé nesoucí tyto pro nás přitažlivé vlastnosti v nich byli nějak vynikající, či snad přímo nejlepší. „Pro přátelství zcela stačí společný zájem, jako takový.“¹⁰

Přátelství tedy lze racionálně zkoumat, často se však racionálnímu chápání vymyká. Stejně jako i ostatní citové roviny. Lepp z toho „viní“ „tajuplné afinity“¹¹ v našem mozku, které zapříčiňují vznik přátelství. Každý si tedy přátelství budujeme

⁵ Pláňava, I. Časopis Psychologie dnes, 12/2000, str. 14

⁶ Hartl, P. Hartlová, H. Velký psychologický slovník str. 154

⁷ srov. např. v Černocký, K. Psychologický slovník, z něhož Hartl a Hartlová vycházejí

⁸ Pláňava, I. Časopis Psychologie dnes 12/2000 str.14

⁹ Lepp, I. Psychoanalýza lásky, str. 84

¹⁰Lepp, I. Psychoanalýza lásky, str. 84

¹¹Lepp, I. Psychoanalýza lásky, str. 84

na základě své vlastní svobodné volby podle toho, co je pro nás zajímavé a na základě podobnosti zájmů s druhým.

1.3. Přínosy přátelství

Velkým přínosem přátelství je, že ho bereme takové, jaké je. S jeho přednostmi i chybami. K příteli často býváme shovívavější, než k lidem nám lhostejným. To vyplývá z *porozumění* a chápání souvislostí a motivů, které přítele vedli k takovému chování, které bychom u jiných (nám lhostejných) lidí považovali z objektivního hlediska za odsouzeníhodné. Můžeme tedy říci, že na základě znalosti subjektivních důvodů docházíme k větší toleranci jedince a jeho činů, oproti objektivnímu posouzení celé věci. To nám často neposkytuje konkrétní důvody chování, ale spíše obecný přístup či posouzení dané události. Z toho vyplývá i přínos pro nás osobně, protože skrze takovéto přátelství se sami učíme i k ostatním přistupovat subjektivně, individuálně a s přihlédnutím k okolnostem, které daného jedince vedly k jeho chování.¹²

Podle Ignáce Leppa má přátelství tzv. „*dialektický charakter*“¹³, což volně přeloženo znamená, že se mezi sebou přátelé navzájem obohacují. Obohacují se především různorodostí svých názorů a pohledů na svět. Převážná, nebo snad až naprostá shoda názorů mezi přáteli, je pro oba jedince spíše degenerativní a způsobuje spokojení se s vlastním náhledem na věc, který nemusí být vždy správný. Oproti tomu zdravá různorodost v názorech obou přátel může vést k odhalení mylného náhledu na danou věc a jejímu přehodnocení či opětovnému prozkoumání.

Díky tomuto charakteru je pro přátelství žádoucí mít více jak jednoho přítele. Jednak proto, že při větším množství přátel dochází k větší různorodosti názorů a náhledů na věc, jednak také proto, že vlivem rozdílnosti v názorech a zájmech si mohu s jedním přítelem rozumět v jednom zájmu a v jiném zájmu (který prvního přítele zcela nezajímá) si porozumím s přítelem jiným. Tak nás přátelství vede do určité míry k socializaci a tvorbě interakcí se širším okruhem lidí v našem okolí.¹⁴ Přátelství nás v konečném důsledku učí také vztahu nejen k lidem, ale i k celému

¹² Lepp, I. Psychoanalýza lásky, str. 85

¹³ Lepp, I. Psychoanalýza lásky, str. 85

¹⁴ Lepp, I. Psychoanalýza lásky str. 85

univerzu. Tedy přátelství s rostlinami, se zvířaty, se stvořením. Lepp zde uvádí jako příklad takového vztahu sv. Františka z Assisi a Ježíše Nazaretského.¹⁵

1.4. Úskalí přátelství v nízkoprahových sociálních službách

V předchozích podkapitolách jsem uvedl některé charakteristiky přátelství, popsal jsem na základě čeho vlastně přátelství vzniká a jaká má pro člověka obecná pozitiva. Pojdme se nyní podívat, jak jsou tyto jednotlivé aspekty slučitelné či neslučitelné se sociální prací v praxi nízkoprahových sociálních službách. Vycházím zde především z rozhovorů s pracovníky a vlastních zkušeností.

Sebeotevření je první charakteristikou, která s sebou ponese určitá omezení. Tato omezení se budou odvíjet od pracovníkova pojetí jeho soukromí. Informace ze svého soukromí může někdo považovat za tak intimní, že by ho jejich sdělení činilo vůči klientovi zranitelným, nehledě na to, že není náplní práce sociálního pracovníka sdílet tyto informace s klienty, ale být otevřený takovýmto informacím z jejich strany. Dosáhne-li pracovník takovéto otevřenosti ze strany klienta, bude to rozhodně v jeho pracovním snažení veliký úspěch a jistě to velkou měrou zefektivní jeho snahu o kvalitní vztah s klientem. Pracovník, kterému se povede navázat vztah, kde je vůči němu klient otevřený a sdílný, snadno zjistí veškeré možné okolnosti předcházející klientově problematické situaci. Poznává zároveň, jaký klient opravdu je, ne pouze, jakým se dělá. Komunikace s takovýmto klientem bude jistě snazší, než s klientem uzavřeným, kde musí pracovník vynaložit veškerý svůj um k tomu, aby ke klientovi pronikl.

S *důvěrou* je to dosti podobné. Ve chvíli, kdy by pracovník klientovi nekriticky důvěřoval, docházelo by pravděpodobně ve velkém množství případů ke zmanipulování pracovníka klientem, či k jeho obelhávání ve snaze klienta dosáhnout v jejich vztahu co nejlepšího možného postavení. Na rozdíl od sebeotevření není ani „obrácená strana mince“ pro sociální práci příliš pozitivní. Bezmezná důvěra klienta vůči pracovníkovi může vést k jeho patologickému přimknutí se k němu, přesvědčení, že jeho problém za něj vyřeší pracovník, nebo popření možnosti neúspěšného řešení problematické situace. To pak vede ke klientově pasivitě a ztrátě autonomie. V určité rozumné míře je však důvěra klienta

¹⁵ Lepp, I. Psychoanalýza lásky, str. 86

vůči pracovníkovi potřebná pro to, aby se mu dokázal *otevřít* tak, aby on byl schopen *porozumět* problému, se kterým za ním přichází.

Tím se dostáváme k *porozumění*. Na první pohled se zdá informovanost ohledně klientovy problematiky, její pochopení, porozumění a účast na tom, co klient prožívá pro vztah pracovník – klient, přínosná. Ovšem v běžné praxi je při větším množství klientů tento cíl sociální práce velice náročný a v případě všech klientů ne vždy možný. Nechci tím říci, že by se pracovník neměl snažit svému klientovi porozumět a být informován o jeho problematice situaci. Myslím tím, že není v silách snad žádného sociálního pracovníka, aby porozuměl problémům všech klientů, natož aby na počkání vyjadřoval každému účast a samozřejmé pochopení jeho situace.

Stejně tak i *soucítění a sdílení* nemohou být po pracovníkovi bezvýhradně požadovány v přístupu ke každému klientovi. Záleží velkou měrou na osobnosti pracovníka, stejně tak jako i na osobnosti klienta. Pracovník by neměl mít za povinnost pracovat s klientem, s kterým si z nějakého pochopitelného důvodu nevyhovuje. V nízkoprahových klubech bývá např. běžná praxe v takovémto případě přidělit klientovi jiného pracovníka, pokud to jde. Pokud to nejde, je úkolem pracovníka se s touto situací vypořádat nejlepším možným způsobem, který je v jeho silách. Na druhou stranu, povede-li se vytvořit takovýto vztah, je pro spolupráci obou stran jistě přínosný a efektivní. Pracovník, který je schopný zdravé míry empatie, chápe jednotlivé důvody vedoucí k chování jeho klienta, uvědomuje si jeho pocity a dokáže s nimi pracovat v jeho prospěch.

Oproti tomu při *společném počínání* se zdá, že pozitiva této charakteristiky výrazně převažují nad možnými úskalími. Neuvažujme zde o společném počínání pracovníka s klientem v rámci pracovníkova volného času, což je v některých nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (dále jen NZDM) částečně, či zcela zakázané (viz. kap. 4). Budeme-li se však zabývat společným počínáním jako *spoluprací* v rámci poskytování sociální služby, kde vztah pracovník – klient vzniká, zjistíme, že je tento charakter přátelství pro sociální práci stěžejní. Svědčí o tom i praxe např. NZDM Krok o.s. Proxima sociále, které již tradičně pořádá několikrát do roka společné akce jak pro své klienty, tak pro širokou veřejnost. Zde spolu pracovníci i klienti tráví čas a prezentují svoji „komunitu“¹⁶. Tím dochází

¹⁶ viz. internetové stránky o.s. Proxima sociále <http://www.proximasociale.cz/>

k inkluzi do společnosti, která je ochotna se na takovýchto akcích podílet. V NZDM Futur o.s. Šance pro Tebe zase pořádají několikrát do roka z impulsu klientů „Diskotéky“, kam může přijít kdokoli, kdo má zájem. Běžnou praxí jsou i jednodenní nebo celo-víkendové výlety s klienty mimo město.¹⁷ To vše vytváří pevnější vztah mezi pracovníkem a klientem a může vést ke zefektivnění poskytované služby. I společné počínání s klientem v rámci NZDM je ale limitováno pracovní dobou, kterou by, jak se dočteme níže, nemělo přesahovat.

U symetričnosti ve smyslu postavení ve vztahu bylo jasně řečeno v definici podle Hartla, že v mládí se utvářející zájmové přátelství nemusí být vždy souměrné. Vezmeme-li však v potaz, že pokud se bude pracovník vůči klientovi vymezovat nadřazeně, autoritativně, může dojít ve vztahu pracovník – klient k nadbytečné kontrole nad klientem (viz kap. 2.3. o nadbytečné kontrole), na kterou klienti z cílové skupiny NZDM většinou reagují negativně.(viz kap. 3.3.1. o cílových skupinách) Zároveň se bude klient takovému pracovníkovi jen těžko opravdu otvírat a svěřovat se mu se svými problémy. V takovém případě se stává pracovníkovo pracovní snažení velice zdoluhavým a namáhavým (pokud k němu vůbec dojde). V opačném případě, tedy kdyby se mohl klient chovat nadřazeně a autoritativně k pracovníkovi, by byla další spolupráce velmi složitá a pokud by tento stav měl pokračovat déle i nemožná. Je víc než pravděpodobné, že by klient manipuloval s pracovníkem (pokud by pracovník na tento model vztahu čistě hypoteticky přistoupil) a jakékoli pracovníkovo snažení by naráželo na libovůli klienta. Nehledě na to, že by byl takovýto vztah pro pracovníka nesmírně namáhavý a vysilující. Oba tyto extrémní přístupy se tedy jeví jako neefektivní a kontraproduktivní. Vyústěním, efektivním pro sociální práci, je tedy demokratický model vztahového *partnerství*, který je potřebný i na dialektice, v charakteristikách manifestované. V sociální práci by nemělo docházet k případům, že pracovník není schopen, či „neumí“ klientovi naslouchat nebo s ním mluvit. Takovýto pracovník zajisté klientovi příliš prospěšný nebude. Doplňme však, že ve vztahu pracovník-klient o symetričnosti jako takové mluvit nemůžeme, z důvodu výskytu určité (z titulu jeho profese plynoucí) moci nad klientem na straně pracovníka a jeho formální autority.

¹⁷ viz internetové stránky o.s. Šance pro Tebe <http://www.chance.chrudim.cz/>

Stejně tak je na tom i v poslední z uváděných charakteristik, tedy *vzájemné úctě*. Není snad úskalí, ani negativ, která by mohl tento vztahový rys přinášet. Nejenže v případě, kdy k takovému vztahu mezi pracovníkem a klientem dojde, je snažení obou subjektů efektivnější a spolupráce snazší, zároveň by se tak mělo dít ve všech pracovníkových profesních a pracovních vztazích, jako výraz určité profesionality a snahy o lepší fungování služby.

Pojďme se nyní podívat, jak se sociální práci, potažmo se vztahem pracovník-klient, korespondují *příčiny vzniku přátelství*, popsané výše. Měl-li by se tento vztah považovat za *přátelství*, tak jak si jej zde popisujeme, bylo by zcela na osobě pracovníka, kterého člověka by si vybral za svého klienta, potažmo na klientovi, kterého by si vybral pracovníka. To je sice zajímavá, v praxi ale spíše humorná představa. Také myšlenka I. Leppa, aplikovaná na námi vybraný vztah, tedy že by si pracovníci své klienty vybírali podle „tajuplných podobností, či blízkostí“ v naší hlavě, nezní příliš prakticky. Je tedy znatelné, že tento vztah nelze ztotožňovat s *přátelstvím* v námi používaném slova smyslu. Nebo jinak – přátelství nelze zcela využívat v námi zkoumaném vztahu. Ovšem jistá míra přátelství, která neomezuje, ani jinak negativně neovlivňuje pracovníka ani klienta, je pro tento vztah vysoce přínosná a efektivní. Pojmenujme si tuto prospěšnou míru přátelství jako *přátelské chování*. Přátelské chování ve vztahu pracovník – klient by tedy mělo vykazovat rysy přátelství, které nebudou obsahovat v této práci zmiňované negativní aspekty, neprospěšné pro sociální práci, potažmo pro vztah pracovník – klient, kde dochází k její hlavní složce – poskytování sociální služby.

Oproti tomu *přínosy přátelství* vyznívají pro nízkoprahové orientovanou sociální práci veskrze pozitivně. Individuální přístup a informovanost o příčinách a motivech klientova chování jsou jak vystřižené z učebnice o sociální práci. Individuální přístup ke klientovi, obeznámenost s motivy jeho chování i fungující různorodost názorů, kterými se navzájem jak pracovník, tak klient mohou obohatit, to vše je pozitivním přínosem v pracovním vztahu pracovník-klient. Přehnaná míra tolerance však není v tomto vztahu dobrá ani žádoucí. Docházelo by pak k nechtěnému schvalování chování, které bychom sice u přátel pravděpodobně přešli bez povšimnutí, ale u klienta by k němu docházet nemělo. Např. kouření, drobné porušování společenských pravidel, nechráněný sex, agrese, apod. Také různorodost názorů, které vedou k obohacení jedné nebo i druhé strany, je pro sociální práci dobrým aspektem. Důležité je především pak obohacování klienta pracovníkovými

dobře mířenými informacemi o světě, ve kterém klient žije nebo o problematikách, které ho zajímají. Nesmí však docházet k přílišné různorodosti, vedoucí k rozporům, či vzájemnému nepochopení se. Zároveň by nemělo docházet k nucení klienta akceptovat názor pracovníka, jako svůj vlastní (viz kap. 3.3.1).

Jak je tedy patrné, přátelství v námi popisovaném slova smyslu není zcela možné aplikovat ve vztahu pracovník - klient. Přátelství má ale pro sociální práci v nízkoprahových službách několik výrazných pozitiv. Jasně viditelná jsou i úskalí, která by při aplikaci přátelství na námi zkoumaný vztah byla se sociální prací naprosto neslučitelná. Těch je důležité si být vědom a v pracovním vztahu s klientem se jich vyvarovat. Pro sociálního pracovníka v nízkoprahových službách, který vztah mezi sebou a klientem velkou měrou utváří a koriguje, je dobré vytvořit si určitý přístup, *míru* využití přátelství, která by měla vést k chování, které pro něj bude bezpečné a přitom povede k prospěšnosti pro tento vztah. Pokračujme tedy v hledání hranic a omezení, která nám tento přístup pomohou definovat. Nejprve si však připomeňme důležitost takového přístupu na příkladech výchovného a pedagogického přístupu jak jej chápali a propagovali Don Bosko a Marie Montessori.

1.5. Přátelský přístup

V této kapitole se pokusím o popsání *přístupu* ke klientovi, které lze pokládat za *přátelský*. A to především proto, že vykazuje velké množství aspektů přátelství, jak jsme si ho popsali výše. Je také zjevně patrné, že přátelství jako takové není možné z určitých důvodů (viz výše) považovat za správný přístup ve vztahu s klientem. Významné množství aspektů má však potenciál být v tomto vztahu užitečné a prospěšné. Domnívám se, že lze popsat určitý přístup ke klientovi, který bude vykazovat tyto aspekty a přitom nepůjde o přátelství s klientem, které má pro nízkoprahové sociální služby výrazná negativa. Přátelský přístup se jich však snaží vyvarovat. Budu se to zde snažit popsat na příkladu výchovného a pedagogického přístupu Dona Boska a Marie Montessori a na přístupu pracovníka Nízkoprahových zařízení o.s. Šance pro Tebe, který jsem zjišťoval formou rozhovorů (viz přepisy rozhovorů v příloze).

Začněme příkladem ze současné praxe. V nízkoprahových zařízeních se vzhledem k cílové skupině a jejím specifickým (viz kap. 3.3.1. cílové skupiny

a jejich specifika) jistý „přátelský přístup“ vyskytuje. Je klíčem k dobrému navázání vztahu s klientem a pomáhá v jeho rozvíjení a efektivitě poskytovaných služeb. Pracovníci uvedli, že pro dobře fungující vztah s klientem jsou důležité tyto aspekty: důvěryhodnost, „na nic si nehrát“, nepovyšovat se nad klienta, vytvářet bezpečné prostředí, kde se klient může svěřit, informovanost, vzájemný respekt, otevřenost a transparentnost (ve smyslu průhlednosti, co je pracovníkova pracovní náplň, jaká jsou jeho práva a povinnosti, jaký je jeho význam). Jak je patrné z výpovědí pracovníků, jejich představa dobře fungujícího vztahu s klientem je v některých aspektech velice podobná přátelství, jak je popsáno v předchozí kapitole. Sami pracovníci často mluví o svém povolání jako o „profesionálním přátelství“. To především proto, že v mnoha případech suplují starší a zkušenější „kamarády“, kteří jsou otevření a připravení poradit s problémy, dotazy, či tématy, která jsou pro jejich klienty aktuální. Jedním dechem však dodávají, že to vše má svá pravidla a omezení, která jejich profesní „přátelský“ přístup odlišují od přátelství, či kamarádství jako takového.

Je to patrné již na rozdílnosti pojetí a z nich vycházejících očekávání vztahu pracovník-klient a vztahu přítel-přítel. Pracovník od začátku vytváření vztahu vystupuje jako profesionál příslušný určité profesi. Očekává se od něj určitá odbornost ve smyslu znalostí problematik vztahujících se k dané profesi, schopnosti komunikace a přístupu ke klientovi, dodržování určitých zásad (jak organizačních, tak profesně-etických). Od přátel se obvykle nepožaduje odbornost žádná, maximálně se předpokládají společné zájmy (u pracovníka však ne), na jejichž základě přátelství povětšinou vzniká (viz výše). Přátelé bývají také navzájem otevření vůči svým problémům a starostem. Toto otevření by však v profesním vztahu pracovník-klient nemělo být oboustranné. Otevřenost na straně klienta je naprosto v pořádku a žádaná. Na straně pracovníka by však otevřenost neměla překročit hranici připravenosti přijímat klienta tak, aby docházelo ke sdělování jeho vlastních problémů. Proto zde pracovník není. Není to jeho pracovní náplň, a i když by to klienti pravděpodobně v mnoha případech z čiré zvědavosti možná i uvítali, bylo by to neprofesionální a nebezpečné jak pro pracovníka, tak pro jeho klienta (více v kapitole 2. Profesní etika sociální práce). Rozdílnosti nalezneme také v oblasti autorit. Profesní vztah se vyznačuje přiřčením určité autority osobě pracovníka, tzv. formální autoritou. Takovouto autoritu bychom ve vztahu dvou přátel hledali jen stěží. Profesní vztah je také oproti přátelskému limitován pracovní

dobu, která je jednou z důležitých osobních hranic pracovníků, chránících je před profesním vyhořením a ztrátou osobního a soukromého prostoru.

To jsou tedy důvody, proč nemůžeme zaměňovat profesní vztah pracovník-klient se vztahem přátelským (přátelstvím). Pojdme se ale podívat, proč považujeme pracovníkův přístup ke klientovi nízkoprahových služeb jako přátelský. Jak jsme si řekli na začátku této kapitoly, praxe nám ukazuje některé společné aspekty profesního vztahu a přátelského přístupu. Tyto aspekty jsou pro profesní vztah prospěšné, až nezbytné pro jeho dobré fungování. Podívejme se na ně blíže. Podle slov pracovníků je jednou z jejich nejdůležitějších vlastností jejich důvěryhodnost v očích klienta. Klient musí vědět, že může pracovníkovi důvěřovat. Pracovník mu to zase musí dokazovat svojí názorovou stálostí, schopností udržet důvěrné informace před ostatními klienty a pravdivostí toho, co mu sděluje. Bez toho nemůže od klienta očekávat sdílnost, tolik potřebnou pro určení klientovy zakázky a následné intervence. S tím souvisí i pracovníkovo chování. Pracovník si nesmí „na nic hrát“. Klienti nízkoprahových služeb jsou často sociálně velmi vnímaví (viz kapitola o NZDM) a pracovníkovu přetvářku velmi rychle objeví a zneužijí proti němu. Klienti zároveň nesmí mít pocit, že se nad ně pracovník nějakým způsobem povyšuje. Na takové chování reagují obzvláště negativně, protože se s ním většinou setkávají doma, ve škole nebo ve svém nejbližším okolí. Vycítí-li takové chování i u pracovníka, zpravidla se stáhnou do sebe a další spolupráce s nimi je o mnoho komplikovanější. Důležitým aspektem dobře fungujícího vztahu s klientem je pracovníkova schopnost vytvořit bezpečný prostor, ve kterém bude klient jasně vědět, že má možnost za pracovníkem přijít s čímkoli, co ho trápí nebo zajímá. To souvisí i s pracovníkovou otevřeností, ve smyslu transparentní připravenosti klientova témata řešit. Neposledním důležitým aspektem dobře fungujícího vztahu je vzájemný respekt. Pracovník by měl respektovat klientovu jedinečnost, jeho odlišnosti a postoje. Po klientovi se na oplátku požaduje respektování jasně sdělených pravidel a hranic, která tento vztah neodmyslitelně obsahují (více viz kapitola o hranicích). To byly tedy příklady z praxe současné. Dovoluji si důležitost takového přístupu demonstrovat na dvou přístupech vývojově starších, které ty soudobé nepochybně ovlivňovaly a ovlivňují jak pro svou dobovou revolučnost, tak pro jejich obrovskou pravdivost a nadčasovost.

Výchovný přístup Dona Boska

Jan Bosko (1815-1888), zakladatel oratoře sv. Františka Saleského,¹⁸ která sloužila pro mladé lidi v tíživé životní situaci. V souvislosti s ní pak na jeho popud vznikla kongregace zasvěcené taktéž sv. Františku Saleskému, ze které posléze vznikli Salesiální Dona Boska. Don Bosko byl již od mládí velice přemýšlivým a sociálně zdatným člověkem, kterému byl dán neobyčejný dar lidské dobroty, která z něj činila, ve spojení s jeho skromností a uvědoměním, osvíceného člověka své doby. To se odráželo především na jeho vnímání sociálních skutečností již v jeho ranném věku. Ve svých devíti letech měl sen, ve kterém mu bylo sděleno: „Své přátele nesmíš získávat bitím. Získáš je mírností a láskou.“ Z jeho pamětí je také patrné, že si vždy uvědomoval (a trápilo ho to) nedostatky kněží v přístupu k mládeži a důležitý význam tzv. „přátelské duše“ v člověku, vyznačující se blízkostí, laskavostí a srdečností v přístupu k druhému.¹⁹ Laskavost označoval jako „duši preventivního systému“, jakési pedagogické primum, nejvyšší princip výchovy mládeže²⁰.

Středem jeho výchovy byla snaha o to, aby si vychovatelé (v současnosti pracovníci) a jejich svěřenci (klienti) dobře rozuměli. Vychovatelé měli být srdeční a projevovat o své svěřence zájem.²¹ To byla v jeho době opravdu výjimečná myšlenka. Jeho přátelský přístup je na první pohled čitelný z každého jeho dopisu, jejichž množství rozesílal učňům v početných centrech, která zakládal po celé Evropě. Pro ukázkou uvádím zde jeden z jeho (pro práci se hodící) podpisů: „*Jsem s otcovskou láskou celý váš v Pánu nejoddanější přítel.*“²² V roce 1863, když přijímal nové studenty a učně, kladl jim na srdce: „*Přál bych si, abyste ve mně našli spíše svého přítele.(...) Byl bych rád, kdybyste mi hodně důvěřovali. O to vás především žádám a doufám, že u vás najdu tolik důvěry jako u opravdových přátel. (...) Jsem ochoten vám vždy pomoci.*“²³ K tomuto přístupu nabádá i své spolupracovníky z řad vychovatelů. Řediteli jednoho z výchovných zařízení napsal: „*Počínej si tak, aby všichni, s nimiž se stýkáš, byli tvými přáteli.*“²⁴ Jeho myšlenka byla jednoduchá, ale o to účinnější. Věnujte mladým lidem tolik přátelství, laskavosti

¹⁸ viz v Schniélé, R. Don Bosco, str. 32

¹⁹ Kopecký, J. Výchovná metoda sv. Jana Boska, str. 18

²⁰ Kopecký, J. Výchovná metoda sv. Jana Boska, str. 19

²¹ Kopecký, J. Výchovná metoda sv. Jana Boska, str. 20

²² Kopecký, J. Výchovná metoda sv. Jana Boska, str. 21

²³ Kopecký, J. Výchovná metoda sv. Jana Boska, str. 24

²⁴ Kopecký, J. Výchovná metoda sv. Jana Boska, str. 24

a lásky, kolik můžete a oni vás budou mít rádi. Jednejte s nimi uctivě a oni vás budou ctít také.²⁵

Upozorňuje však také na fakt, že se ani tento přístup nesmí přehánět. Z laskavosti by se neměla stát slabost, změkčilost nebo nepořádek.²⁶ Poukazuje tak na fakt, že necháme-li mladého člověka dělat si co chce, zůstane jakoby bez opory a snadno pak sejde z dobré cesty. „*Kdyby mladí nikdy nechybovali, nebyli by normální, nepotřebovali by výchovu.*“²⁷ Každý mladý člověk, především pak mladí lidé z cílových skupin nízkoprahových zařízení (více v kapitole o NZDM), kteří se v zásadě mnoho neliší od Boskových svěřenců, potřebuje ve svém dospívání pomoc, radu, vysvětlení toho, jak svět okolo nich funguje, jaké má zákonitosti a jak se v něm zorientovat. Výchovná metoda dona Boska není v žádném případě nějaké rozmazlování. I v ní se počítá s tresty a s tvorbou nějaké osobní kázně. Kázní však rozuměl především způsob života podle řádu a zvyklostí příslušné instituce.²⁸ (Uvědomme si, že většina svěřenců dona Boska byli mladí lidé, žijící na ulici, či v chudobě, kteří přijali azyl v některém zařízení zřízených pro účely jejich výchovy a studia.) Jeho pojetí kázně však vycházelo z přátelského vztahu, který umožňoval i jiné než pouze tělesné tresty, které ostatně kritizoval pro jejich neúčinnost. Jako mnohem silnější a přirozenější trest viděl právě odepření této, jinak zcela běžně poskytované, laskavosti, přátelství a lásky v případě, že shledal nějaký přestupek či přečin vůči řádu. I v tomto případě, ale myslel na *důstojnost* svých svěřenců. Neponižoval je veřejným „pranířováním“ a zesměšňováním. S každým jeho přečin řešil mezi čtyřma očima a tak, aby daný jedinec pochopil v čem tkví jeho prohřešek.

Výchovný přístup dona Boska vychází z hlubokého pochopení lidské potřeby přátelství a lásky a jejich moci, kterou mají na člověka. Byl si dobře vědom také určitých *hranic*, které musí v tomto přístupu dodržovat, aby nedošlo k jeho znehodnocení. Věděl, že ve výchově mladého člověka mají své nezastupitelné místo i tresty. I ty však udílel moudře tak, aby nenarušil důstojnost daného jedince a aby bylo z trestu jasně čitelné, proč je udělen a jaký má význam.²⁹

²⁵ Kopecký, J. Výchovná metoda sv. Jana Boska, str. 22

²⁶ Kopecký, J. Výchovná metoda sv. Jana Boska, str. 27

²⁷ Kopecký, J. Výchovná metoda sv. Jana Boska, str. 28

²⁸ Kopecký, J. Výchovná metoda sv. Jana Boska, str. 27

²⁹ Srov. viz např. Don Bosco / Teresio Bosco ; [z italského originálu přeložil Jaroslav Kopecký]

Pedagogický přístup Marie Montessori

Maria Montessori (1870-1952) byla jednou z nejvýznamnějších představitelk hnutí zvaného Nová výchova nebo Reformní pedagogika. Tato reformnost se projevovala především v kritice některých jevů tehdejších přístupů a hledáním nových východisek v pojetí dítěte. Kritika se týkala především školní praxe spočívající v mechanickém způsobu učení a pasivitě žáků. Přístup Marie Montessori spočíval v zaměření se na osobnost dítěte (pedocentrismus).³⁰

Důležitým prvkem jejího přístupu je důraz na svobodný vývoj dítěte a podněcování jeho aktivity. Svoboda v jejím pojetí znamená nezávislost, volnost a osvobození. Osvobození především od autoritářství, omezujícího přístupu a nerespektování *práva dítěte* na svobodný vývoj.³¹ Toto právo dítěte na svobodný vývoj je nerespektováno dospělými, ať již rodiči nebo učiteli. Dítěti je vnucován jejich názor, bez ohledu na to, zda ho chtějí přijmout, či ne. Dospělí se tak stávají soudci a diktátory, proti nimž často nelze protestovat.³² Takové jednání je spíše v neprospěch dítěte, než k jeho rozvoji. Montessori vyzývá k pozitivnímu vztahu k dítěti spíše než hledání jeho chyb, k *důvěře* preferované před příkazy a okřikováním a ke snaze vidět na dítěti to dobré, oproti nevynucenému vyhledávání chyb ve snaze po jejich odstranění. Zelinková k tomu píše: „*Chceme věřit, že od doby, Kdy M.M. o moci slabých psala, se mnoho zlepšilo. Přesto však její slova neztrácejí na aktuálnosti. Stále přetrvává představa, že je třeba příliš nechválit, aby dítě nezpychlo, více hubovat a spíše srážet, aby se více snažilo. Mnozí učitelé se domnívají, že pětka je ten správný podnětem, který povede dítě k učení, že dvojka z chování ukáže cestu jak se mravně chovat.*“³³ Není tomu tak. Z praxe můžeme často vidět, jaké negativní dopady může takovýto přístup na dítě mít. Stigmatizace a ponížení dítěte výše popsaným negativistickým přístupem vede často k jeho stažení se do sebe, uzavření se vůči takto krutému a nechápajícímu jednání s jeho osobou a sympatie se skupinou podobně stigmatizovaných jedinců. Nemluvě o vybudování si nechuti ke vzdělávání se, vede-li ho k tomu takto negativní metoda.

Pro dítě je mnohem přínosnější, naváže-li s ním dospělý vztah *partnerský*³⁴, spíše než když bude vystupovat vůči dítěti jako všemocný a neomylný. Takový

³⁰ Zelinková, O. Pomoz mi, abych to dokázal, str. 11

³¹ Zelinková, O. Pomoz mi, abych to dokázal, str. 71

³² Zelinková, O. Pomoz mi, abych to dokázal, str. 71

³³ Zelinková, O. Pomoz mi, abych to dokázal, str. 72

³⁴ Zelinková, O. Pomoz mi, abych to dokázal, str. 73

kromě jiného ani nikdo není. Partnerský vztah dospělých k dětem povede nepochybně, jak míní Montessori, k formování budoucí společnosti vzájemně se respektujících a milujících bytostí.³⁵ Nezapomíná totiž na důležitý fakt, že každé dítě jednou doroste v plnohodnotného dospělého člověka, kterého formuje (také) jeho výchova a pedagogický přístup v dětství. Tzv. „vychovatel nového typu“, jak ho nazývá Marie Montessori *„je pomocníkem a oporou. Jako svému příteli ukazuje dítěti zřetelnými a přesnými pohyby, jak správně provánět cvičení. Dítě se tak učí napodobováním.“* Takovýto vychovatel je tedy dítěti určitou předlohou, vzorem. Na to by měl pamatovat především, že se od něj budou děti učit také napodobováním a tedy jeho příkladem. A to jak příkladem pozitivním, tak bohužel i tím negativním (srov. v kap. o NZDM)!

Nemějme však pocit, že (stejně jako u výchovného přístupu dona Boska) se Marie Montessori ve svém pedagogickém přístupu snaží o nějakou změkčilost, či naprosté podrobení se vůli dítěte. I když je tento přístup pozitivní a partnerský, dospělý by měl zastávat pozici organizátora a vedoucího subjektu v tomto vztahu, usměrňovat spontánní aktivitu dítěte. To vyžaduje respektování dvou faktorů přístupu: vedení jako úkol dospělého a individuální cvičení, aktivita na straně dítěte. Vedoucí by však měl dítě vést tak, aby ho svou přítomností neomezoval.³⁶ Vedení tedy spočívá v určitém organizování učební situace, vytváření prostoru pro spontánní aktivitu dítěte. *„Dobrá organizace je předpokladem svobodné práce. Svoboda bez organizace je neužitečná, organizace, která neumožňuje svobodu, je marná.“*³⁷ Partnerský vztah také nesmí znamenat ztrátu přirozené autority dospělého. Jak upozorňuje Zelinková, *„i zde musí být jasné, že respektování potřeb a názoru, svobody dítěte není bezbřehé, existují hranice, za které nelze jít. Za nimi je totiž prostor pro malého tyрана, človíčka, který se cítí pánem všeho a všech.“*³⁸

Je tedy patrné, že přátelský přístup, tak jak jej vnímali, cítili a prosazovali již před mnoha lety Don Bosko a Marie Montessori, lze chápat jako pozitivní vztah k dítěti nebo mladému, dospívajícímu člověku. Tento přístup je charakterizován laskavostí, srdečností, snahou o pochopení duše mladého člověka, partnerstvím a v neposlední řadě přátelstvím. Jde o přístup partnerský. Takovýto přístup umožňuje

³⁵ Zelinková, O. Pomoz mi, abych to dokázal, str. 73

³⁶ Zelinková, O. Pomoz mi, abych to dokázal, str. 73

³⁷ Zelinková, O. Pomoz mi, abych to dokázal, str. 73

³⁸ Zelinková, O. Pomoz mi, abych to dokázal, str. 73

mladému člověku jeho plnohodnotný a svobodný rozvoj, který je však limitován určitými *hranicemi*. Vychovatel (v našem případě sociální pracovník) by si měl umět zachovat určitou přirozenou autoritu a moc potřebnou pro organizaci a usměrňování činnosti mladého člověka. Měl by umět správně a citlivě sdělit klientovi, co nedělá dobře, případně ho přiměřeně potrestat. Neměl by ho však omezovat v jeho spontánním rozvoji a upřednostňovat jeho negativní stránky před těmi pozitivními. Tyto hranice plynou např. také z etické stránky věci. O tom, jak se tato etika projevuje v teorii a praxi sociální profese se dozvíme více v následujících kapitolách.

2. Profesní etika sociální práce

Profesní etika se obecně zabývá etickými otázkami, které mohou vzniknout při výkonu určité profese. V případě sociální práce je důležitost a nezbytnost tohoto přístupu o to vyšší, že jde o profesi pomáhající, tedy eticky a morálně velmi náročnou. Pracovníci pomáhajících profesí jsou v neustálém dilematu, kdy upřednostňovat vlastní zájmy a kdy zájmy profesní tak, aby bylo poskytování služby kvalitní a přitom nedocházelo k profesnímu vyhoření pracovníka, nebo naopak jeho pohlčení prací. Řeší zároveň jak se nedostat do rozporu s hodnotami sociální práce, obecně ustanovenými v etickém kodexu sociální práce (dále jen etický kodex) a ve standardech kvality poskytování sociálních služeb (dále jen standardy) a jak neslučovat své osobní emoce s profesním přístupem, apod. Sociální práce a její praxe zároveň na pracovníka klade určité požadavky stran sounáležitosti s touto profesí. Od pracovníka se očekává určité chování, typické pro jeho povolání. I z toho plynou určité etické závazky.³⁹

Tím vším se zabývá a (nejen) to vše řeší profesní etika, která se odráží v etickém kodexu a ve standardech kvality, kterými se budeme blíže zabývat v kapitole 3 v kontextu se sociální praxí. V této kapitole se budeme zabývat etickými aspekty osobnosti pracovníka ve vztahu s klientem, probereme etické aspekty angažovaného přístupu a připomeneme nezbytnost správného ustanovení hranic osobních i vztahových.

Nejprve však krátce o profesní etice a jejím specifickém vztahu k sociální práci. Sociální práce, jak se zde snažím dokázat, není pouze v poskytování sociální služby,

³⁹ srov. např. v Janotová H. a kol. Profesní etika, str. 9

ale také v mezilidském vztahu s klientem. Jak bylo již na několika místech této práce zmíněno, v oblasti nízkoprahových služeb je tento úhel pohledu stěžejní. To na pracovníka v těchto službách klade určité etické nároky. On je „svobodným činitelem, který má profesní i osobní odpovědnost za své jednání a následně také možnost osobní morální vinny, nebo ocenění.“⁴⁰ To na něj klade určité nároky stran znalosti osobních, ale také profesních hodnot a principů, kterými se zde budeme skromně zabývat. Tato znalost je totiž ve vztahu s klientem klíčová při řešení konkrétních situací, o kterých se v etickém kodexu sociální práce a standardech kvality sociálních služeb mluví pouze obecně.

Fischer rozlišuje dva pohledy na profesní etiku. Prvním je profesní etika jako studijně-teoretická disciplína uschopňující sociálního pracovníka kriticky posuzovat dilemata a problémy své praxe. Druhý pohled se zabývá více soubory norem, hodnotami a postupy přijatelnými v profesní praxi sociální práce.⁴¹ Oba jsou pro sociální práci důležité pro budování hodnot a norem a chápání jejich významu jak po stránce teoretické, tak praktické. Tato práce počítá spíše s pojetím druhým, bližším praxi. Využívá přirozeně ale také poznatků teoretických, důležitých pro objektivní, kritické posouzení etických otázek. To totiž zpravidla uschopňuje pracovníka ke správnému řešení konkrétních situací, vzniklých z praxe.

Pro úplnost uvedme profesně-etické požadavky na schopnosti pracovníka, na jejichž základě můžeme mluvit o tzv. kritické sociální praxi⁴²

1. „Schopnost odstupu od konkrétní a důsledně vyhodnocené pracovní situace s ohledem na hranice.
2. Schopnost abstraktního uvažování k vytvoření scénáře nebo hypotézy eticky přijatelného řešení profesní situace.
3. Schopnost analýzy předpokládaného scénáře nebo již uskutečněného řešení z pohledu všech eticky významných vlivů na hodnoty daného řešení a jeho dopadu na zúčastněné.“⁴³

Tyto požadavky si zapamatujme, budeme se jimi ještě zabývat v kapitole o supervizi.

⁴⁰ Fischer, O. Milfajt, R. a kol. Etika pro sociální práci, str. 17

⁴¹ Fischer, O. Milfajt, R. a kol. Etika pro sociální práci, str. 19

⁴² Fischer, O. Milfajt, R. a kol. Etika pro sociální práci, str. 18

⁴³ Fischer, O. a kol. Etika pro sociální práci, str. 18

2.1. Osobnost pracovníka (dle Karla Kopřivy)

Vraťme se k osobnosti pracovníka. Ta je pro profesní vztah s klientem naprosto klíčová. Je to právě on, kdo může tento vztah aktivně utvářet a směřovat určitým směrem tak, aby docházelo ke kvalitnímu poskytování sociální služby, za kterým účelem klient do tohoto vztahu vstupuje. Je to také pracovník, který by měl určovat hranice tohoto vztahu, on je ten, kdo by měl klientovi tlumočit a upozorňovat ho na pravidla organizace, informovat klienta o jeho možnostech, o úskalích, která přináší jeho životní styl, on je ten, kdo by měl být ve vztahu s klientem, „ten silnější“ (ve smyslu osobní stability). PhDr. Karel Kopřiva, CSc., psychoterapeut a poradenský psycholog, ředitel Institutu Alice Masarykové, přednášející na FF UK, rozlišuje dva základní typy pracovníků:

2.1.1. Neangažovaný pracovník⁴⁴

Jedním z možných přístupů v sociální práci je pojmát ji pouze jako výkon svěřených pravomocí nebo jako pouhý zdroj obživy. „Angažovanost“ takovýchto pracovníků spočívá v tom, že se po dobu jim vyměřenou k „pomáhání druhým“ na své klienty (v lepším případě) hezky usmívají a strojově vyřizují pouze to, co musejí, tak aby splnili svoji pracovní povinnost. Nejde jim tedy v první řadě o *pomáhání*, což je v pomáhající profesi docela výrazný problém. V rámci námi zkoumané oblasti sociální práce to může být problém větší (viz kap. o cílových skupinách). A to je ještě ten lepší z příkladů neangažovaného pracovníka. Není vůbec výjimkou, narazí-li člověk na úřadech, nebo v jiných organizacích poskytujících sociální služby, na pracovníka, u kterého není po *slušném či přátelském chování* ani stopy.⁴⁵

Takovéto chování často vede k tomu, že si klient k pracovníkovi vytvoří negativní vztah, který pak vede ke složitější a obtížnější komunikaci a spolupráci mezi pracovníkem a klientem. Kdo by se chtěl bavit (natož si nechávat poradit a pomoci v obtížné osobní situaci) se člověkem, který vůči nám nedovede vystupovat slušně, nebo je z jeho chování viditelné, že nám pomáhá pouze, protože musí. Pro potřeby této práce se budu však více zabývat pojmem druhým,

⁴⁴ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 16

⁴⁵ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 16

tedy pracovníkem *angažovaným*, který se bude spíše snažit o přátelský přístup, a to nejen tak, aby přátelsky *vypadal*, ale aby takový opravdu *byl*.

2.1.2. Angažovaný pracovník

Jak píše Kopřiva, angažovaný pracovník není v sociální práci postava z říše pohádek. Je stále mnoho sociálních pracovníků, pro které má sociální práce jistou *smysluplnost* a určitý *význam*. A to nejen pouze jako *zaměstnání*, ale také třeba jako *povolání* či *poslání*. Takovýto pracovník se často zajímá o stav a perspektivy společnosti, ve které žije. Bývá také často vnímavý ke „stavu a perspektivám lidstva a celé planety, ...registruje ekologické problémy či úspěchy v mocenské manipulaci s celými národy...“⁴⁶, zkrátka nežije život pouze v omezených relacích jeho samotného a jeho malého okolí, je *otevřený*. Takovýto člověk je pak schopný se zabývat „*důležitými životními problémy konkrétních lidí*“⁴⁷, (nejen) proto že je schopen soucítění. Kopřiva dále mluví o tom, jak je v dnešním světě, kdy jsme obklopeni moderní technickou civilizací, kde mizí příroda, „*včetně „přírody“, která je obsažena v samotném žití života – ve spontaneitě, citech, kontaktu s tělem, v odevzdání se*“⁴⁸, jak je v takovémto světě důležité udržovat kontakt s tímto „*životem-přírodou*“⁴⁹. Takový kontakt může, podle Kopřivy, člověk nacházet právě v angažovaném vykonávání sociální práce.⁵⁰

2.2. Paradox profesního pomáhání: Pochopení pro každého

Kopřiva uvádí, že „*úkolem angažovaného pracovníka je každého klienta pochopit, zajímat se o něj, vcítit se do něj, přijímat ho, jaký je, držet mu palce – prostě mít ho rád, vidět v něm i ty dobré stránky, které většinou ostatním unikají. Nejtěžší na tom je právě to „každého“. V kterém povolání by po vás tohle mohli chtít? Je to přece výsostně soukromá věc, koho se člověk rozhodne přijímat*

⁴⁶ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 17

⁴⁷ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 17

⁴⁸ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 17

⁴⁹ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 17

⁵⁰ Srov. např. Fischer, O. a kol. Profesní etika pro sociální práci, str. 18

*a s kým chce sympatizovat. To je přece už skoro přátelství, a kdo by po člověku mohl chtít, aby se (téměř) přátelil s každým?*⁵¹

Je sice jasné, že vytyčit si za úkol mít příslovečné „pochopení pro každého“, či „přátelil se s každým“, je velmi náročná idea, pro sociálního pracovníka v nízkoprahových službách je ale téměř nezbytností se o takovýto přístup přinejmenším snažit. Je víc než pravděpodobné, že se mu to čas od času i navzdory jeho snaze nepovede. Někteří pracovníci, i když si to ze srdce nepřejí, po několika špatných osobních zkušenostech nebo z nějakých osobních důvodů prostě zjistí, že mají vůči určité skupině či určitému typu klientů averzi.⁵²

Profesní etika sociální práce je v řadě případů dosti „*idealistická*“⁵³ (např. etický kodex často stanovuje něco, k čemu je sice dobré se hlásit a snažit se o to, obecně se ale ví, že to není zcela naplnitelné - viz příklady v literatuře), ale v některých případech i „*závazná*“⁵⁴ (např. nepřípustnost výskytu rasismu, homofobie, ablebodyismu, atd.), takže může dojít k nemožnosti ji zcela naplnit. Zde se tedy znovu ukazuje, jak je pro pracovníka důležité umění kritického uvažování konkrétní dané situace tak, aby dostal závaznosti profesní etiky a přitom byl schopný rozlišit mezi ideálem a svými možnostmi ho naplnit.

Kopřiva o tom píše „*V etických kodexech pomáhajících by měla být proto uvedena ještě jedna zásada, která tam přítomna nebývá: Pomáhající je připraven kdykoliv vnímat a akceptovat svou nedokonalost, slabost a zranitelnost, kterou pomáhání vyjevuje, a pomocí sebereflexe a supervize napomáhat vývoji k lepšímu stavu, než je ten současný.*“⁵⁵ Tedy, nesnažit se o nemožné – zcela omezit svoje vnitřní pocity a smýšlení ve prospěch kvality služby, ale *uvědomit si* jejich výskyt a snažit se s nimi pracovat co nejlépe tak, aby došlo ke zlepšení situace, která z nich vyplývá. To je velice důležitá myšlenka, která bývá opomíjena. Tedy, že i sociální pracovníci mají právo na negativní pocity či názory, které jsou každému člověku přirozené. Měli by ovšem být schopni je reflektovat a umět s nimi pracovat natolik, aby je tyto pocity nevedly k eticky nesprávnému rozhodnutí či chování vůči klientovi. Umění nadhledu a odstupu je zde víc než potřebnou schopností.

⁵¹ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 21

⁵² Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 91

⁵³ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 91

⁵⁴ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 91

⁵⁵ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 91

I angažovanost by tedy měla být využívána v určité míře, která bude sociální práci ku prospěchu. Tento přístup totiž skýtá mnohá úskalí, pro sociální práci nežádoucí a neprospěšná. Kopřiva dále uvádí dva extrémy angažovanosti, které mohou vyplývat z potřeby „*překonat pocit osamělosti, či nejisté sebeúcty*“⁵⁶, kterou si takovýto pracovník kompenzuje skrze kontakt s klientem. Nutno podotknout, že sociální práce (stejně jako ostatní pomáhající profese) skýtá mnoho příležitostí k takovému chování.⁵⁷ Prvním z extrémů nadměrné angažovanosti je:

2.3. Nadbytečná kontrola nad klientem.

Každá společnost (či společenství) přirozeně potřebuje určitou kontrolu, zabezpečující pro jednotlivce zdravé a prospěšné fungování společnosti (společenství). Takováto kontrola by však neměla omezovat jednotlivce nadměrně, či nadbytečně. To platí i pro vztah pracovník - klient. Kopřiva uvádí jako příklad jednotný čas vstávání v domovech důchodců, pro tuto práci bude zajímavější příklad testování klientů v NZDM, zda jsou pod vlivem alkoholu či marihuany. V obou případech jde sice na první pohled o praktická pravidla, jistě by však šly obě tyto situace řešit méně „drastickým“ jednáním. Kopřiva uvádí, že k takovému jednání dochází spíše, pokud je vnitřní řád vytvořen „*autoritativně, a nikoliv v demokratické diskuzi těch, kterých se týká*“.⁵⁸ Demokratická diskuze ohledně pravidel sice není v případě nízkoprahových zařízení vždy možná (často však v praxi funguje), poukazuje to ale na potřebu porozumění ve vztahu klient – pracovník tak, aby nedocházelo k vytvoření pravidel a kontroly tam, kde nejsou žádaná či potřebná.

Nízkoprahový klub, který zavedl výše popsané opatření, jistě chtěl dosáhnout toho, že sem klienti nebudou chodit pod vlivem omamných látek, tedy eliminovat rizikové chování klienta v klubu. Toho však lze dosáhnout např. jednorázovým vykázním klienta z klubu, projevuje-li se u něj takovéto chování. V NZDM, kam dochází především tzv. „riziková mládež“, je spíše pravděpodobné, že zařízení, které zavede takovéto nadměrné opatření, přijde o klientelu. Některá nízkoprahová

⁵⁶ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 17

⁵⁷ srov viz v kap. o hranicích, kde je též probírána tematika touhy ovládat druhé.

⁵⁸ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 18

zařízení přímo umožňují, či spíše *nezakazují* vstup do klubu pod vlivem výše zmíněných látek pod podmínkou, že bude klient dodržovat pravidla klubu. To pak např. otvírá možnou diskuzi na téma drog (pokud je toho klient schopen). Zároveň to umožňuje poznání klienta v tomto stavu a možné zpětné vazby. Nadměrná či nadbytečná kontrola může také vést k bránění rozvoje klientovy autonomie, zbytečnému umocňování jeho pocitu nespokojenosti a k porušení symetričnosti vztahu pracovník - klient.⁵⁹ Druhým extrémem, podle Kopřivy, který se může vyskytnout u angažovaného pracovníka, je:

2.4. Obětování se pro klienty

To je extrém, který především může hrozit pracovníka, který se rozhodne pro přátelský přístup ke klientovi a nemá dobře ustanovené hranice. Kopřiva píše, že to „*je druhý způsob, jak může být porušena hranice mezi pracovníkem a klientem*“ na základě potřeby „*nebýt sám*“⁶⁰. Pracovník ve snaze nebýt sám vyhledává pomoc klientovi a v takovémto případě jí poskytuje nadměrně ve snaze co nejvíce uspokojit klienta, aby ho neztratil. Nutno podotknout, že tento „angažovaný extrém“ může vzniknout také z pouhého jednoduchého přesvědčení, že „je to pro klienta dobré“. Takové přesvědčení většinou zapříčiňuje obyčejně nedostatečná znalost problematiky. U klienta pak může vzniknout pocit, že to není on sám, kdo si ze své situace může pomoci, jakožto autonomní jedinec, ale že to je pouze a jenom pracovník, na jehož pomoci klient závisí a bez něhož by to prostě nezvládl. Pro některé klienty je velice jednoduché přistoupit na myšlenku, že za něj zařídí vše pracovník, který od začátku v jejich vztahu vystupuje jako někdo, kdo zvládne vše sám a kdo se pro nás „může přetrhnout“ ze své vlastní iniciativy. Pro některé klienty zase naopak může být takovýto přístup nepřijatelný, protože pro ně znamená nechtěnou kontrolu.

Takovýto extrém se nemusí odrazit negativně pouze na klientovi, který se tak přestane sám snažit o vlastní pomoc. Je to právě pracovník, který tímto přístupem nejvíce ztrácí. Ať již jde o čas, energii nebo chuť do práce. „*Nedbá povětšinou na vlastní potřebu odpočinku,*“⁶¹ jak uvádí Kopřiva, a cituje dále

⁵⁹ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 91

⁶⁰ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 19

⁶¹ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 19

německého psychoanalytika a publicistu Wolfganga Schmitbauera, výstižně přeformulovávajícího Biblický normativ lásky k bližnímu: „*Miluj bližního svého, jako sebe sama!*“, který je u takového pracovníka naplněn jen z první půle (sebe sama totiž rád nemá), a to tak že takový pracovník „*miluje bližního svého, místo sebe sama.*“⁶². To pro něj může znamenat totální destrukci jeho samotného. Nemluvě o tom, že takový pracovník nebude mít příliš přirozené autority.

Také služba sama na takovémto přístupu ztrácí. Kdo by, podle Kopřivy, chtěl být příčinou neštěstí druhého.⁶³ Poukazuje na fakt, že pokud si vnímavější klient všimne, že se kvůli němu pracovník příliš obětuje a ničí se tím, může k němu mít spíše odstup právě proto, že nebude chtít být zdrojem jeho potíží. Je zde také patrné vyšší riziko možnosti manipulace ze strany klienta.

Shrňme si tedy, co nám vyplynulo z kapitoly o osobnosti pracovníka. Rozdělili jsme si sociální pracovníky do dvou možných skupin, tedy na ty angažované a neangažované. Neangažovaný pracovník se nám zcela nehodí, protože je jeho chování spíše povrchní, v některých případech až nepřátelské a nemá zájem o angažování se v klientově problematice více, než je nezbytně nutné. Nemůžeme tedy u něj očekávat nějaký vstřícný, přátelský přístup vyznačující se porozuměním a hlubší znalostí klientovy problematiky.

Oproti tomu nám vyvstává angažovaný pracovník jako ideální prototyp pro využívání přátelského přístupu ve vztahu ke klientovi. Je otevřený, soucítící, zajímá se o současnou problematiku a stav společnosti, tudíž dokáže pochopit klientovy problémy, a zároveň je vnímavý vůči jemným záležitostem lidského nitra, zajímá se o ně a přeje si se s nimi setkávat. Tedy na první pohled je angažovaný pracovník ideální osoba pro aplikaci přátelského přístupu ve vztahu s klientem.

Ovšem i zde se ukazuje, že přílišná míra angažovanosti může vést k chování, které je neprospěšné jak pro vztah pracovníka s klientem, tak pro poskytování služby samotné. Je tedy, stejně jako tomu je u samotného ideálu přátelství, nutné si uvědomit, do jaké míry je angažovanost pro sociální práci prospěšná, kdy již nikoli, a vyvarovat se takového chování. To záleží také na správném ustanovení hranic jak osobních, tak vztahových.

⁶² In Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 19

⁶³ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 20

2.5. Hranice vztahu

Hranice jsou obecně nějaké meze, které ohraničují nějaký prostor, charakterizují ho a vymezují. V osobnostní i vztahové rovině tomu není jinak. Pracovník by měl mít správně ustanovené hranice, aby nedocházelo např. ke zmanipulování klienta (nebo hůře, manipulování klienta s pracovníkem) a zároveň byl schopný pomoci klientovi ve správném ustanovení jeho vlastních hranic. S pomocí Henry Clouda a Johna Townsenda si formulujeme pojem hranic, jejich funkci a jaké plynou důsledky z jejich špatného vytyčení. Ve spolupráci s Karlem Kopřivou zjistíme, proč je správné ustanovení hranic důležité, a z názorů pracovníků (viz přepisy rozhovor v příloze) pak zjistíme, jaké hranice jsou důležité v profesním vztahu pracovník-klient a jaké mohou být dopady jejich nerespektování.

Osobní hranice jsou velice důležitou součástí každého člověka ať už pracovníka, nebo klienta. Určují a definují jeho osobnost, určují „co je a co není“,⁶⁴ vymezují jeho osobní prostor. Vědomí takto vymezeného prostoru, který je pouze *můj* (mé JÁ), nám dává svobodu o něm rozhodovat podle našich vlastních potřeb a rozhodnutí. Pokud si však nejsem vědom svých hranic, nebo si je špatně vytyčím podobá se to situaci, kdy hlídám cizí pozemek a ani nevím, jak je veliký.⁶⁵ Pokud mě na to někdo neupozorní, nebo mě to nenaučí, může to znamenat problém. A to nejen pro mě, ale i pro ostatní lidi v mém okolí. Protože mimo to, že hranice určují co jsem, co je moje a za co mám zodpovědnost, určují také to, co naše *není* a za co zodpovědnost nemám. „*Nikde nemáme příkaz, abychom měli kontrolu nad druhým.*“⁶⁶ Mám-li tedy správně nastaveny své hranice, vím o co se mám starat, o co mám pečovat, protože je to mé. To, co není mé, je třeba respektovat jako „majetek“ někoho druhého. A pokud mě o to sám nepožádá, nebudu se mu vměšovat do hospodaření s jeho vlastním prostorem. Při vědomí tohoto budu přirozeně očekávat totéž od ostatních. Tím se předchází tomu, aby někdo cizí přišel a bez mého svolení nakládal s tím, co je moje.

To ovšem neznamená nějakou netečnost vůči druhým. Cloud a Townsend uvádějí, že každý člověk má přirozeně odpovědnost *vůči* druhému (ne *za* druhého!)⁶⁷ Tento princip podkládají příkladem Ježíše Krista, který se obětoval za nás za všechny

⁶⁴ Claud, H. Townsend, J. Hranice. Str. 24

⁶⁵ Claud, H. Townsend, J. Hranice. Str. 24

⁶⁶ Claud, H. Townsend, J. Hranice. Str. 25

⁶⁷ Claud, H. Townsend, J. Hranice. Str. 25

a tím nám dal příklad toho, jak se k sobě máme chovat a čemu se máme snažit přiblížit. Na místě je i citát z listu Galatským 6,2: „*Berte na sebe břemena jedni druhých, tak naplníte zákon Kristův.*“ Cloud a Townsend zde rozlišují dva různé typy břemen. Vycházejí z překladů významu řeckých slov pro břemeno a náklad – *baros* (řec. břemeno), významově spíše „nadměrné břemeno“, tedy to s čím si člověk sám neví rady a potřebuje s tím pomoci; a *forion* (řec. náklad), výraz pro „náklad každodenní lopoty,“ se kterým se musí každý vypořádat sám.⁶⁸ Problém pak vzniká, když si člověk tyto dva pojmy v každodenním životě zaměňuje.

Další hraniční problém může nastat v případě špatně nastavené *propustnosti* hranice. Hranice, které jsou příliš propustné, vlivem špatného ustanovení, mohou způsobit pracovníkovu zaplavení klientovými emocemi. Tak např. rozlišuje Kopřiva mezi soucitem a empatií, kde soucit představuje právě výše popisovaný stav absence (nebo špatného ustanovení) hranic. Takovýto stav může vést ke *splývání*, tedy ztotožnění se s klientovými pocity. To ale vede k pracovníkovu vychýlení se z těžiště a emočnímu vysílení ve chvíli, kdy klient sice potřebuje, abychom jeho pocity chápali a rozuměli jim, zároveň ale potřebuje, abychom zůstali sami sebou, nepohnuti a schopni mu plně pomoci (empatie).⁶⁹

Na druhou stranu ani pevně a neprodyšně ustanovené hranice nejsou zcela správné. Na straně pracovníka mohou vést klienty k přesvědčení, že před nimi má pracovník co skrývat. To ve většině případu vede ke zvědavým pokusům tyto hranice prolomit (nebo alespoň obejít) a zjistit, co se za nimi skrývá. Pracovník se pak spíše než na samotnou intervenci musí soustředit na to, aby tyto hranice ubránil, což je nejen namáhavé, ale především dosti neefektivní v rámci poskytované služby. Ani na straně klienta není tento jev správný. Vede ke konfliktním situacím z důvodů obav o tyto hranice. Zároveň je spolupráce s takovýmto klientem komplikovanější, protože klient s pevně a nepropustně ustanovenými hranicemi bude jen velmi neochotně přijímat jakákoli i dobře mířená doporučení. Pevně a neprodyšně ustanovené hranice brání proniknutí pozitivních vlivů a odstranění vlivů pro jedince škodlivých.

Snahou pracovníka (ale i klienta) by mělo být správné ustanovení hranic, které umožňuje propustit to pozitivní a přínosné dovnitř, odstranění negativního a patologického ven a udržení takového stavu. Kopřiva mluví o takovém ustanovení

⁶⁸ Claud, H. Townsend, J. Hranice. Str. 25

⁶⁹ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 79

hranic, jako o hranicích polopropustných⁷⁰. Takovéto hranice umožňují jak klientovi, tak pracovníkovi obohacení vlastní osobnosti a udržení sociálně-patologických jevů vně, tak aby neškodily. I to je cílem snažení sociálních pracovníků. Ukázat klientům, jak mohou vypadat správně ustanovené hranice a jaké jsou dopady jejich špatného ustanovení nebo nerespektování.

Problémem mohou být nejen špatně ustanovené hranice, ale také jejich nerespektování u druhých. K nerespektování hranic druhých vede většinou touha druhé ovládat, což není nic jiného, než „*sklon promítat zodpovědnost za svůj život na druhé.*“⁷¹ Jak jsme si řekli výše, každý člověk má určitý „náklad“, který musí nést a se kterým se musí umět vypořádat. Lidé, kteří mají sklony k ovládnutí druhých, se chtějí zbavit zodpovědnosti za tento náklad a chtějí, aby ho za ně „nesli“ ostatní. Cloud a Townsend rozlišují dvě skupiny ovládatelů: *agresivní* a *manipulující*.⁷² Agresivní jedinci s touhou ovládat, cizí hranice zcela ignorují, bývají slovně i fyzicky hrubí, snaží se druhé přimět ke změně (nehledě na to, zda to chtějí) a opomíjejí svou zodpovědnost vůči druhým, přijímat je takové, jací jsou⁷³. Manipulující jedinci s touhou ovládat se snaží druhé přesvědčit, aby vyšli ze svých hranic, nepřímou upravují okolnosti ve svůj prospěch, svádějí druhé, aby nesli jejich břemena, užívají sdělení, navozující pocit viny.⁷⁴ „*Jedinci s touhou ovládat... se zoufale potřebují naučit vnímat hranice druhých, což jim pomůže dodržovat i ty jejich*“⁷⁵

V neposlední řadě může vzniknout problém, zaměňují-li se, či nerozlišují rozdíly hranic *funkčních* a *vztahových*. Cloud a Townsend je popisují takto: „*Funkční hranice se týkají schopnosti člověka dokončit úkol, projekt či práci. Souvisí s výkonností, kázní, iniciativou a plánováním. Vztahové hranice představují schopnost říkat pravdu lidem, s nimiž jsme v určitém vztahu.*“⁷⁶ Pojdme se blíže podívat na hranice vztahové. Částečně jsme se této problematice dotkli již výše v souvislosti s nerespektováním hranic druhých. Co je ale důležité konkrétně ve vztahu pracovníka s klientem nízkoprahového zařízení?

⁷⁰ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 82

⁷¹ Claud, H. Townsend, J. Hranice. Str. 45

⁷² Claud, H. Townsend, J. Hranice. Str. 46

⁷³ Claud, H. Townsend, J. Hranice. Str. 46

⁷⁴ Claud, H. Townsend, J. Hranice. Str. 46 a 47

⁷⁵ Claud, H. Townsend, J. Hranice. Str. 48

⁷⁶ Claud, H. Townsend, J. Hranice. Str. 51

Často zmiňovanou hranicí tohoto vztahu při rozhovorech s pracovníky byla (také) výše zmiňovaná hranice kontroly klienta. Většina pracovníků se shodla v tom, že by se v rámci kontaktu s klientem neměli vyhledávat problémy, dokud s nimi klient sám nepřijde. Tzn. že by se pracovník neměl snažit pomáhat tam, kde o to není zájem. Další vztahovou oblastí, kde jsou dobře ustanovené hranice důležité, je pracovníkovo soukromí, to, co o sobě pracovník klientům sdělí, či ne. Některé své životní zkušenosti pracovník sděluje jako ilustraci potřebnou pro vysvětlení jiná je pro něho již příliš intimní nebo by mohla klientovi sloužit jako negativní vzor. Důležité jsou i hranice emocionální. V nízkoprahových službách je zvykem, že má klient právo vybrat si, s kým bude spolupracovat. Tzn., že si vybere takového pracovníka, který mu je sympatický. Jeho sympatie by však neměly překročit únosné hranice, např. by nemělo docházet k tomu, že bude jeho přítomnost vyhledávat i v jeho soukromém čase. Pracovník by pak neměl prostor pro svůj osobní život. Naprosto nepřijatelné je pak překročení těchto hranic ze strany pracovníka, který by pociťoval nějaké silnější citové pouto vůči klientovi (viz kapitola o NZDM). Zároveň by také nemělo docházet ke vzájemné manipulaci mezi oběma subjekty.

Shrňme si tedy to, co jsme si řekli o hranicích osobních i vztahových. Hranice nám pomáhají určit, co je naše a co naše není. Normální a dobře ustanovené jsou hranice polopropustné, které umožňují propouštět dobré dovnitř a špatné ven. Pracovník by toho měl být schopen, aby mohl být klientovi pozitivním vzorem v jeho snahách o ustanovení hranic vlastních. Problém nastává, pokud jsou hranice příliš pevně ustanoveny, nebo naopak nejsou ustanoveny vůbec nebo jen velmi mlhavě. V takovém případě dochází také k nerespektování hranic druhých a snahám o manipulaci s nimi. Uvedli jsme si také příklady důležitých hranic v profesním vztahu pracovník-klient nízkoprahových služeb. Pojdme se nyní blíže podívat na problematiku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, kde se tyto služby poskytují.

3. Vymezení nízkoprahových sociálních služeb

Nízkoprahovými sociálními službami se v této práci zabývám především proto, že jde o cílovou skupinu mého zájmu v sociální práci. Předpokládám také, že bude v této oblasti přátelský přístup ke klientovi prospěšný a bude napomáhat ke kvalitnějšímu poskytování sociálních služeb. To především proto, že se zde pracuje s klienty v dospívajícím věku, pro které je přátelský přístup velice důležitý. Tato cílová skupina je, jak zde budeme dokazovat, na vztahy s dospělými citlivá a má na ně určité nároky, které vyžadují citlivý a pozitivní přístup.

V této kapitole se nejprve seznámíme s tím, co vlastně nízkoprahové sociální služby jsou, čím se vyznačují, kde se poskytují. Seznámíme se také krátce s dokumenty formujícími tuto sociální oblast, provedeme jejich rozbor v rámci zadaného tématu a tyto informace doplníme o výzkum provedený v o.s. Šance pro Tebe, které poskytuje nízkoprahové sociální služby pro děti a mládež. V kapitole o této organizaci definujeme cílovou skupinu, její specifika a potřeby. V závěru kapitoly připomeneme důležitost supervize, jako způsobu řešení etických problémů souvisejících s touto tematikou.

Nízkoprahové sociální služby jsou jednou ze sociálních služeb poskytovaných mladým lidem, kteří se ocitli v tíživé sociální situaci a nevědí, jak by ji mohli sami řešit a přitom jsou si schopni uvědomit, že v takovéto situaci jsou a že chtějí tuto situaci nějakým způsobem řešit a chtějí vyhledat pomoc/radu od někoho „kdo tomu rozumí“. Takovouto situací mohou být problémy s dospíváním (ať už jde o sexuální, drogovou nebo jinou problematiku), ale třeba i problémy se zapadnutím do skupiny vrstevníků a jiné problematiky, které se týkají dospívající rizikové, (ale i nerizikové) mládeže. Dalším cílem služeb tohoto typu je upozornit mladé lidi (kteří jsou klienty této služby) na to, že se mohou i v jejich věku ozvat, že se jim něco nelíbí, že si mohou stěžovat oficiální cestou, že mohou otevřeně říci svůj kritický názor. Dalším z cílů nízkoprahových služeb je pomoci klientovi zorientovat se a přijímat okolní širší svět, který přesahuje zúžený rámec skupinového vidění. Mezi další cíle patří podpora volnočasových, zájmových a komunitních aktivit v místě působení. Nízkoprahové služby jsou poskytovány v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM) a formou terénní kontaktní práce (Streetwork).

Nízkoprahové služby jsou formovány několika důležitými dokumenty. Z nich zde uvádím především Etický kodex České asociace streetwork (dále jen ČAS) a Standardy kvality poskytování sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež ČAS. Tyto dokumenty jsou pro vztah pracovník-klient stěžejní, protože se ho přímo týkají a formují hodnoty a principu, na jejich základě by se tento vztah měl formovat. Tyto dokumenty vycházejí hodnotově a ideově z Listiny základních práv a svobod a z platné legislativy, kterou tvoří především zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Dalším důležitým „stavebním kamenem“ těchto sociálních služeb jsou principy nízkoprahovosti. Etický kodex ČAS pro nízkoprahové sociální služby (terénní programy, kontaktní centra a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež) vychází z etického kodexu sociálních pracovníků, se zaměřením na sociální pracovníky kontaktních center (KC), NZDM a pracovníky terénních programů (dále jen sociální pracovník). Jedná se o obecný dokument, který je závazný pro všechny individuální a skupinové členy ČAS.⁷⁷ Etický kodex obecně je dokument, který vymezuje sociální práci jako takovou, která je založena na hodnotách demokracie a lidských právech. Sociální pracovníci proto mají dbát na dodržování lidských práv u skupin i jednotlivců, tak jak jsou vyjádřeny v Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte.⁷⁸ Zabývá se vztahem ke klientovi, k zaměstnavateli, ke kolegům, k povolání a odbornosti a také ke společnosti jako takové.

Standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež vydala Česká asociace streetwork sdružující nízkoprahové služby jako základní materiál pro posouzení kvality služeb v jednotlivých zařízeních. Tyto standardy slouží pro pracovníky zařízení jako vodítko, jakým způsobem kvalitu ve svých zařízeních naplnit a zlepšovat. Jsou také prostředkem pro zajištění a kontrolu stanovené úrovně kvality členů České asociace streetwork, sdružující nízkoprahové služby. Tento materiál přejímá standardy kvality sociálních služeb, které vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Doplnuje tyto standardy o ukazatele kvality (vodítko), které mají umožnit jejich aplikaci přímo pro potřeby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.⁷⁹ Principy nízkoprahovosti stanovují jednoduchá základní pravidla, která musí být v nízkoprahových zařízeních

⁷⁷ viz. internetové stránky ČAS www.streetwork.cz

⁷⁸ viz. Etický kodex soc. pracovníků vydaný MPSV

⁷⁹ viz. internetové stránky ČAS www.streetwork.cz

dodržována, aby mohla být nazývána nízkoprahovými. Jde o principy blízkosti zařízení klientovu prostředí, možnosti klienta zůstat v anonymitě, bezplatnosti služby, a principu, na jehož základě nemůže být klientovi omezen vstup do klubu pouze z důvodu pasivity nebo názorové odlišnosti.

V nízkoprahových službách, které jsou z pravidla určena pro mladé a dospívající, je přátelský přístup zapotřebí (více viz v kapitole 3.3.1. o cílových skupinách). Podívejme se tedy nejprve obecně, jak se k dané problematice stavějí standardy kvality sociálních služeb pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a etický kodex pro nízkoprahové služby, vydané Českou asociací streetworku sdružující nízkoprahové sociální služby.

3.1. Standardy kvality sociálních služeb ČAS pro nízkoprahové zařízení pro děti a mládež

Pojďme se nyní podívat, jak námi sledovanou problematiku vymezují a zabývají se jí standardy kvality služeb ČAS (dále jen standardy ČAS), kterými se musí řídit každá organizace poskytující nízkoprahové sociální služby. Vybral jsem pouze ty body standardů, které se nějakým způsobem týkají zpracovávané tematiky, s cílem vymezit hranice přátelského chování ve vztahu s klientem dle platné legislativy upravující poskytování sociálních služeb (viz zákon č. 108/2006).

„Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií, nikoli návrhem zákona či vyhlášky. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby, nikoli stanovit, jaká práva a povinnosti mají zařízení a uživatelé sociálních služeb.“⁸⁰

Skládají se ze tří částí. První jsou procedurální standardy, které jsou nejdůležitější. Stanovují, jak má poskytování služby vypadat. Druhé jsou standardy personální, které se věnují personálnímu zajištění služeb. A třetí, provozní standardy, definující podmínky pro poskytování sociálních služeb. Pro nás budou nejdůležitější standardy procedurální, které se zabývají individuálními potřebami každého klienta, ochranou práv klientů a pravidly proti střetu zákonů.

⁸⁰ viz standardy ČAS dostupné z www.streetwork.cz

Ve standardech ČAS je zakotvena, nezbytnost vytvářet v nízkoprahových zařízeních příležitosti k uplatňování klientovy *vlastní vůle* a možnosti jednat na základě *vlastních rozhodnutí*, tak aby klienti mohli být stále *sami sebou*, takoví, jací chtějí být, ne jací chceme, aby byli (standardsy bod 1.4). Není zde tedy místo pro žádnou nadbytečnou kontrolu, která toto klientovi částečně, či zcela úplně znemožňuje. Dále tyto standardy zabezpečují definování situací, při kterých by mohlo dojít ke *střetům zájmů* zařízení nebo pracovníka se zájmy klientů, a *pravidel*, která těmto střetům zamezují (bod 2.3.). Pro vztah pracovníka s klientem to znamená především to, že jak klient, tak pracovník musí respektovat určitá pravidla, která vytvořila organizace poskytující dané sociální služby, musí s nimi být obeznámeni a řídit se jimi.

Zařízení uplatňují systém *sdílení potřebných informací* o službách, které jsou poskytovány jednotlivým klientům (bod 5.5.) Z tohoto bodu je patrná podpora informovanosti o klientech. To umožňuje, aby pracovník v případě, že je mu klient z nějakého důvodu předán od jiného pracovníka, věděl o předchozím vývoji poskytované služby a mohl kvalitně a smysluplně navázat a pokračovat v jejím poskytování.

Průběh služby by měl vycházet především z *vnitřních zdrojů a možností uživatele* a je plánován společně s uživatelem (bod 5.1.). Cíleně působí na klienty ve smyslu „*zvyšování samostatnosti a nezávislosti na systému sociálních služeb*“ (bod 8.3.). Z těchto dvou bodů je patrná nezbytnost respektování uživatelských možností, které by pracovník měl umět rozpoznat a snaha o spolupráci. Tato spolupráce by pak měla směřovat ke klientově samostatnosti a podpoře jeho autonomie (nejen) vůči sociálním službám tak, aby si byl klient „příště“ schopen pomoci sám.

Nutno podotknout, že standardy neřeší všechny možné etické problémy vyvstávající ve vztahu pracovníka s klientem. Jde spíše o obecná pravidla, postihující nejzákladnější problematiku, obecná vodítka, jejichž konkrétní naplnění záleží na konkrétní osobě pracovníka.

3.2. Etický kodex ČAS

Etický kodex obecně „je jedním z důležitých regulátorů etického chování“ a to především proto, že „představuje souhrn základních etických pravidel a norem, jejichž respektování zabezpečuje orientační minimum etiky v chování subjektů“⁸¹ a pomáhá vymezit profesní hranice vztahu pracovník-klient. Stejně jako ve standardech ČAS, také v etickém kodexu ČAS se práva jedinců na *soukromí, důvěrnost, sebeurčení* a *autonomii* řadí mezi základní hodnoty (bod 1.3. kodexu ČAS). Etické zásady jsou založeny na hodnotách demokracie a lidských práv, které jsou vyjádřeny v Listině základních práv a svobod. Dále se řídí zákony České republiky (tj. v rámci tématu především zák. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí)

Etický kodex ukládá nutnost přístupu, který ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti (bod 1.2.). Tzn. mimo jiné, že by měl pracovník ke klientovi přistupovat k takovému, jaký je. V praxi nízkoprahových zařízení to znamená nesnažit se z klientů za každou cenu „vytvořit“ sociálně kompatibilní a přizpůsobivé členy společnosti, kterými z větší části nejsou, ale poskytnout jim veškeré možné dostupné informace, tak aby se mohli zorientovat v problematikách, které jsou pro ně aktuální a mohli se kompatibilními členy společnosti stát sami.

Další bod (2.1.) kodexu ČAS mluví o *respektu* klienta jako *partnera* se všemi právy a povinnostmi, které vyplývají ze standardů poskytování sociálních služeb, potažmo z listiny základních lidských práv a svobod. Není zde nikde řečeno, že by měl klient pracovníka „poslouchat“ ve smyslu poslušnosti, nebo že by jeho názor měl menší hodnotu než názor pracovníka. Ne, je zde jasně a doslovně sdělená myšlenka *partnerství*, předpokládající spolupráci pracovníka s klientem.

Jistý profesní závazek v tomto vztahu ustanovuje také bod 1.7, který upřednostňuje profesní odpovědnost před osobními zájmy. Toho se týká také to, že v pracovně právním vztahu by měl pracovník upřednostnit svůj profesionální názor před svými emocemi, které nemusí být vůči klientovi vždy pozitivní.

⁸¹ Janotová, H. a kol. Profesionální etika, str. 18

To vyvolává určitou potřebu *reflexe možných etických otázek* vznikajících z tohoto požadavku. Ne každý je schopen si své emoce do hloubky uvědomit, natož s nimi pracovat tak, aby dokázal upřednostnit svůj profesionální názor a přístup. Tyto (i jiné) etické aspekty sociální práce je (dle bodu 6.1.) možné řešit v diskuzi se všemi stranami, kterých se problém týká a především pak v rámci externí (či interní) *supervize*. Zde by si pracovník měl uvědomovat svoje možnosti a potřebu určitých *profesních hranic* (nejen) ve vztahu s klientem. Tyto hranice by měl mít přesně nastaveny a pracovník by si jich měl být dobře vědom (bod 5.3.)

3.3.o.s. Šance pro Tebe

Na úvod uvádím informace o organizaci tak, jak se ona sama prezentuje na svých internetových stránkách. Uvádím je zde v této podobě, protože obsahují vlastní formulaci cílů a poslání organizace tak, jak si je sama definovala. Tato formulace pak na základě podobnosti hodnot a principů dokládá důležitost přátelského přístupu v této organizaci.

„Šance pro Tebe je nestátní nezisková organizace – občanské sdružení. Naše aktivity jsou financovány prostřednictvím grantů, dotací, příspěvků. Ty získáváme od nadací, ministerstev, města Chrudim, Pardubického kraje. Oslovujeme sponzory, partnery. Část našich finančních prostředků získáváme z vlastní činnosti. Jsme aktivním členem České asociace streetwork, Koalice nevládek Pardubicka, základní triády KPSS pracovní skupiny "Rodina, děti a mládež" města Chrudim a členem pracovní skupiny "Děti a mládež" v rámci Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb v Pardubickém kraji. Jsme členy pracovní skupiny nízkoprahových služeb Pardubického kraje PRAŽEC. Jsme pověřeni k výkonu sociálně právní ochrany dětí a jsme poskytovatelem sociálních služeb dle zákona č.108/2006 Sb.

Poslání a zaměření organizace: „Od počátku své existence se občanské sdružení Šance pro Tebe prezentuje jako poskytovatel sociálních služeb pro děti, mládež a mladé dospělé na Chrudimsku. Přírozenou součástí této služby je podpora volnočasových, zájmových a komunitních aktivit. Poslání bylo nově formulováno v roce 2006 jako: „Podpora aktivní seberealizace jednotlivců a skupin pro rozvoj otevřené a tvořivé místní komunity.“ Používanou zkratkou poslání

je: Otevřená a tvořivá komunita. Veškerá činnost občanského sdružení probíhá v souladu s Ústavou ČR, Listinou základních práv a svobod a platnými zákony. Základními principy fungování organizace jsou: otevřenost a spolehlivost, tvořivost a flexibilita, respekt k potřebám, spolupráce a solidarita, kompetentnost a uměřenost.

K realizaci svého poslání vykonává sdružení zejména tyto okruhy činností: pomáhající a podpůrné aktivity pro děti, mládež, mladé dospělé a skupiny ohrožené sociálním vyloučením; aktivační, motivační a expertní činnosti ve prospěch cílových skupin a komunity; činnosti v oblastech podporujících rozvoj komunity, zejména: dobrovolnictví, formální i neformální vzdělávání včetně vlastní lektorské činnosti a rozvoj spolupráce na všech úrovních včetně mezinárodní; společenské a kulturní činnosti včetně produkce veřejných akcí, vydavatelských a nakladatelských aktivit, marketingu a reklamy s tím spojené; provozuje „místo k setkávání“ Dům Agora a dle potřeby zřizuje programové celky a další dílčí organizační jednotky k realizaci poslání; Konkrétní dlouhodobé cíle jsou formulovány průběžně v rámci strategického plánu organizace.“⁸²

O.s. Šance pro Tebe (dále již jen Šance) poskytuje nízkoprahové sociální služby ve čtyřech zařízeních - NZDM Futur (pro děti ve věku 10-19 let), NZDM Kopretina (6-10 let), NZDM Agora (13-26 let), NZDM Skate areál (bez věkové specifikace), a také skrze terénní kontaktní práci (streetwork) v Chrudimi (12-21 let) a v blízkém městečku Prachovice (6-20 let).

3.3.1. Cílové skupiny a jejich specifika

Pro úplnost zde uvádím popis cílových skupin o.s. Šance pro Tebe a jejich specifika, při jejichž zpracování vycházím především z rozhovorů se sociálními pracovníky. Z těchto rozhovorů vyplývá důležitost přátelského přístupu ke klientovy nízkoprahových služeb. Jeho význam a důležitost plyne z potřeby mladých lidí osamostatnit se od vlivu dospělých, z jejich přepokládané averze vůči nadměrné kontrole a důležitosti kterou přikládají přátelství. Rozhovory jsem vedl se čtyřmi pracovníky, pracujícími se třemi cílovými skupinami, pro které o.s. Šance pro Tebe poskytuje své nízkoprahové sociální služby. Tyto tři cílové skupiny zahrnují současně prakticky celé spektrum zaměření nízkoprahových sociálních služeb obecně.

⁸²viz. Internetové stránky o.s. Šance pro Tebe <http://www.chance.chrudim.cz/oorganizaci.php>

První skupinou jsou mladí lidé ve věku 12-21 let, kteří jsou potenciálními klienty streetworku (za klienta je považován až ten, kdo je ve smluvním kontaktu s pracovníkem). Jejich specifikem je to, že nemají žádnou větší motivaci k tomu, aby docházeli do nízkoprahového klubu, nebo mají nějaký důvod, proč tam nechodí. Např. nedůvěra v instituce, špatná zkušenost, neochota akceptovat pravidla NZDM apod. Svůj volný čas tráví tzv. „na ulici“ tzn. v parcích, na autobusových zastávkách, v blízkosti vlakových nádraží apod. v „partách“, vrstevnických skupinách. Pro pracovníka to tudíž znamená nutnost znalosti a orientace se ve skupinové dynamice a zákonitostech skupiny mladých lidí jak pubescentního, tak ale především adolescentního věku (starší jedinci ve skupině dominují).

Pro mladé lidi v tomto věku je společenský styk ve vrstevnických skupinách důležitý. Dochází zde ke specifickému druhu emocionálního kontaktu. Vznikají důležité vazby – přátelství, která je ovlivňují. *„Uvědomění si skupinové příslušnosti, solidarity a vzájemné kamarádké pomoci usnadňuje pubescentovi osamostatnění od dospělých... Pro sebeúctu adolescenta má rozhodující význam skutečnost, zda si zasloužit respekt ... rovnocenných osob – kamarádů.“*⁸³ Většina mladých lidí bere „členství“ v nějaké „partě“ velice vážně. S tím vším musí streetworker počítat a umět pracovat. Přátelský přístup se tedy jeví jako zcela správný přístup ke klientovi. Pracovník musí být důvěryhodný, a budit dojem bezpečí, respektovat mladé lidi, se kterými se stýká „takové, jací jsou“. Jinak se s ním nikdo bavit nebude.

Kon zmiňuje potřebu mladého člověka se osamostatnit od kontroly dospělých.⁸⁴ Toto osamostatnění se od pravidel a režimu, které vycházejí od rodiny, učitelů a ostatních dospělých, je pro dospívajícího člověka nezbytné pro dosažení jeho plné autonomie a samostatnosti.⁸⁵ Je to přirozený bio-psycho-sociálně-spirituální proces, v jehož důsledku je vztah těchto mladých lidí k dospělým značně komplikovaný a citlivý na jakékoli pokusy o jeho „narušení“ kontrolou nad nimi. Mladý člověk prostě ze své podstaty chce být sám sebou a je úkolem sociálního pracovníka, aby mu v tom pomohl. Pomoc je zde potřebná především proto, že je mladý člověk stále ještě velice zranitelný, nemá stabilizované sebevědomí a nemá se oč opřít.⁸⁶ Důležitou podmínkou však je, aby o to byl požádán (viz výše).

⁸³ Kon, I. S. Kapitoly z psychologie dospívání, str. 83 a 84

⁸⁴ Srov. např. v Langmeier, J. Krejčířová, D. Vývojová psychologie

⁸⁵ Srov. např. v Pláňava I. Průvodce mezilidskou komunikací, str. 103

⁸⁶ Pláňava I. Průvodce mezilidskou komunikací, str. 103

To se týká i druhé cílové skupiny, kterou tvoří mladí lidé ve věku 10-19 let, docházející do nízkoprahového zařízení pro děti a mládež FUTUR. Jsou to převážně (pracovník mluví o cca 90%) mladí lidé z romských rodin, které bydlí na ubytovnách, experimentují s drogami, mají problémy se záškoláctvím, rodiče jsou nezaměstnaní. Specifikem této konkrétní cílové skupiny je, že se zde vyskytuje velké množství rodinných vazeb mezi klienty, což má, podle slov pracovníka, za důsledek větší otevřenost klientů a snadnější navázání kontaktu. Zároveň jde o mladé lidi, kteří nemají problém s tím, dojet do NZDM. Důsledkem toho se klienti otevírají pracovníkům se svými problémy dříve, než je tomu u streetworku.

Mladí lidé z této cílové skupiny dokáží velice dobře rozpoznat či vycítit charakter pracovníka. To na něj klade zvýšené nároky v ustanovení jeho hranic tak, aby nebyly příliš pevně ustanoveny a nelákaly tak k pokoušení (viz kap. Hranice). Pracovník nesmí budit dojem povýšenosti či „nadřazenosti“. V takové chvíli se vystavuje nebezpečí napadení klientem (povětšinou slovního), který se tím bude snažit toto „nadřazení“ znehodnotit. Klienti z této cílové skupiny nemají většinou z domova naučené ustanovení hranic. Jsou spíše zvyklí na jejich beztestné narušování a nerespektování. Mají proto sklony k manipulaci. To také klade zvýšené nároky na ustanovení pracovníkových hranic (viz výše) tak, aby sebou nenechával manipulovat a aby dokázal být klientům pozitivním vzorem a pomáhal jim v jejich vlastním ustanovení hranic. Pracovník je, podle vlastních slov, „pokusným králíkem, na kterém si klienti zkoušejí, co si k druhým mohou a nemohou dovolit a jak vlastně osobní a vztahové hranice fungují.“

Třetí cílová skupina mladých lidí, kterým jsou poskytovány nízkoprahové orientované služby v o.s. Šanci pro Tebe, je ve věkovém rozmezí 13-26 let (oficiální věkové rozmezí, především však ale ve věku 13-20 (reálné rozmezí). Nejsou přímo primárně ohrožení sociálním vyloučením, spíše se nacházejí v obtížných životních situacích, zažívají konfliktní životní situace, související s nespécifickým životním stylem, který vedou. Jde o spíše pasivní životní styl – absence zájmových kroužků či jiných podobných aktivit (viz rozhovory v příloze). Tráví čas „na ulici“, ale oproti klientům streetwork jim nevádí přijít do NZDM a akceptovat jeho pravidla. Jinak pro ně, ale platí v zásadě stejné principy přístupu, jako k cílové skupině streetwork. Nutnost respektovat je jako jedince, nesnažit se mít nad nimi kontrolu, ale být přátelský, důvěryhodný, „bezpečný“ a otevřený jejich problémům a tématům, která jsou pro ně důležitá.

3.3.2. Operační manuál Sociálních programů pro NZDM

S laskavým svolením výkonného ředitele o.s. Šance pro Tebe Milana Štorka mi byl poskytnut k nahlédnutí manuál sociálních programů pro nízkoprahové zařízení, který není poskytován k okopírování, tudíž ho nemohu uvést jako přílohu. Uvádím zde proto pro ilustraci jednotlivé oblasti, kterými se manuál zabývá: cíle a způsoby poskytování sociální služby, ochrana práv osob, jednáním se zájemcem o sociální službu, smlouvami o poskytování sociální služby, individuálním plánováním, průběhem sociální služby, dokumentací o poskytování sociální služby, stížnostmi na kvalitu nebo způsob poskytování služby, návazností služeb, personálním a organizačním zajištěním, profesním rozvojem zaměstnanců, místní a časovou dostupností, informovaností o službě, prostředím a podmínkami pro poskytování služeb, nouzovými, havarijními a mimořádnými situacemi, zvyšováním kvality služeb.

Pro tuto práci jsou nejdůležitější první dva ze zmiňovaných bodů, tedy cíle a způsoby poskytování sociální služby, ochrana práv osob. V těchto bodech jsou obsaženy mimo jiné hranice profesního vztahu, tvořené principy poskytovaných služeb, ochranou práv klientů, právy klientů, povinnostmi klientů a především možnými pochybeními pracovníků ve vztahu s klientem a s tím související střety zájmů, které se k této práci pojí. Uvádím je zde proto, že upozorňují na principy a hodnoty, které tvoří profesní etiku o.s. Šance pro Tebe, podle které by se pracovníci měli řídit.

Důležitými principy poskytovaných služeb jsou respektování klientových práv (viz. níže), potřeb, zájmů, názorů a rozhodnutí. Pracovník tedy ve vztahu s klientem musí s těmito aspekty jeho osobnosti počítat a zohledňovat je při výkonu služby. Tento respekt ke klientovým potřebám, zájmům a názorům by měl být z pracovníkova chování ve vztahu ke klientovi jasně znatelný tak, aby se klient nebál před pracovníkem projevit svůj názor. Pracovník má samozřejmě také právo projevit svůj vlastní názor a reflexi klientových názorů. Neměl by však klientovo smýšlení jakýmkoli způsobem negovat či označovat za špatné. I o tom se budeme bavit v další části této kapitoly.

Práva klientů jsou: právo na anonymitu (klient nemusí uvádět celé jméno, pokud nechce, stačí přezdívkou), bezplatnost služby, vybrat si pracovníka, se kterým chce mluvit „mezi čtyřma očima“, stěžovat si nebo říci, co chce změnit, přijít a odejít

z klubu, kdy chce, přestat do klubu úplně chodit, nemuset se zapojovat do aktivit klubu, nahlédnout do materiálů o sobě, odmítnout kontakt s pracovníkem v „terénu“ (se streetworkerem). Práva klientů jsou odvozena od Listiny základních lidských práv a svobod, etického kodexu ČAS a principů poskytovaných služeb. Etické otázky ve vztahu pracovník – klient jsou řešeny na metodicko-intervizních poradách týmu, nebo v rámci týmové, či individuální *supervize*. Povinnosti klienta jsou: dodržovat pravidla klubu (stop drogám, krádežím, agresí, zbraním, zvířatům a respektování práva promluvit si s pracovníkem „mezi čtyřma očima“ u ostatních), respektovat sankce plynoucí z porušení pravidel, přijímat od pracovníka informace o službě a uvádět pravdivě svůj věk.

Nejdůležitější částí manuálu pro tuto práci je zpracování možných pochybení pracovníka a konkrétních řešení těchto problematik, tedy jak těmto pochybením předejít. Důležitost spočívá právě v konkrétním zpracování těchto možných pochybení, která ilustrují to, čeho si je potřeba se v přátelském přístupu vyvarovat. Vybral jsem pouze taková pochybení, která mají nějakou návaznost na téma práce. Pojdme se tedy podívat na jednotlivá možná pochybení pracovníka ve vztahu ke klientovi, jak je tento operační manuál popisuje:

- ❖ Pracovník se hlásí ke klientovi který o to nestojí.
 - Jako řešení, předcházející tomuto pochybení, se v manuálu uvádí, že by pracovník neměl klienta zdravit jako první.
- ❖ Ponižování či zesměšňování klienta.
 - Pracovník by se měl zdržet jakéhokoli hodnocení klienta (ať už pozitivního, či negativního). Pokud je třeba, měl by poukázat na nějaké jeho nedostatky, ale i to by měl dělat šetrně, nejlépe „mezi čtyřma očima“
- ❖ Pracovník poukazuje na klientovy nedostatky v dokumentaci.
- ❖ Pracovník by měl v dokumentaci uvádět pouze vývoj a naplňování smluvní dohody s klientem (klienti v této organizaci uzavírají smluvní dohody, kde si vytyčují cíle, kterých chtějí skrze službu dosáhnout), nikoliv své vlastní názory, soudy či úsudky ohledně klientovy osobnosti.
- ❖ Pracovník nutí klienta do aktivity, kterou dělat nechce
 - Takovéto chování není přípustné, což je zakotveno v právech klienta.
- ❖ Pracovník omezuje klienta v příchodu do klubu nebo při odchodu u něj
 - Stejně jako u předchozího pochybení práva klienta takovéto chování neumožňují. Pracovník má však v určitých, v manuálu specifikovaných

situacích, právo klientům odepřít vstup do klubu. (např. v případě, že je klient agresivní nebo má tzv. STOPKU – sankce za porušení pravidel)

- ❖ Pracovník klienta nevyslechne
 - Klient má právo na to být vyslechnut.
- ❖ Pracovník omezuje klienta v náklonnosti k určité skupině
 - Pracovník má právo sdělit klientovi svůj názor, nesmí však klienta omezovat v jeho názoru. Výjimkou je, pokud jsou klientovy názory v rozporu s platnými zákony.
- ❖ Pracovník omítá pracovat s cizincem
 - Pracovník má právo odmítnout službu cizinci pouze z důvodů jazykové bariéry. Je jeho povinností odkázat takového klienta na jiného pracovníka nebo kompetentní organizaci.
- ❖ Pracovník nutí klienta ke studiu nebo k „doděláním“ školy
 - Pracovník nesmí narušovat klientovo právo na svobodnou volbu. Podává pouze informace a dobře míněné rady.
- ❖ Pracovník klientovi vnucuje určitý způsob života
 - Pracovník opět respektuje a ctí klientovu svobodnou volbu. Poskytuje info.

Z možných pracovníkových pochybení, zpracovaných o.s. Šance pro Tebe je znatelné, že pracovníci nemají povolen kontakt s klienty mimo pracovní dobu. Toto pravidlo má zabezpečovat pracovníkovo soukromí. Pracovník by neměl ani náznakem ohrozit klienta jakýmkoli hodnocením jeho chování nebo osobnosti v přítomnosti ostatních klientů. Mohlo by tak dojít k zesměšnění či ponížení klienta před ostatními. Tím by samozřejmě i pracovník v klientových očích klesl, klient by pravděpodobně ztratil vůči pracovníkovi důvěru. Mohlo by také dojít k tomu, že by důvěru vůči pracovníkovi ztratili i ostatní klienti, když by viděli, že informace jemu sdělené „zneužívá“. Klienti by se vůči takovému pracovníkovi tím více uzavřeli. Pracovník může poukázat na klientovy nedostatky, je však lépe mluvit o nich obecně nebo s klientem, kterého se to týká osobně, mezi „čtyřma očima“. I v dokumentaci by se měl pracovník zdržet jakýchkoli soudů, či úsudků. Nemusí být vždy trefné či správné, což by mohlo klienta negativně ovlivnit, např. v případě, kdy by spolupráci s klientem přebíral jiný pracovník, neznalý situace, apod.

Dalším z uváděných pochybení je nevyslechnutí klienta. To by znamenalo naprosto nepřekonatelnou překážku ve vztahu s klientem. Pracovník by neznal

klientovu situaci a nevěděl by, jak ji tedy řešit. Klient by se s takovýmto pracovníkem velice pravděpodobně ani bavit nechtěl. Kdo by se chtěl bavit a řešit své problémy s někým, kdo si je ani neposlechne.

Avšak ani pracovník, který naslouchá, nebude příliš oblíbený či uznávaný v případě, kdy bude informace jemu svěřené stroze odsuzovat nebo se vůči nim stavět vyhraněně. Není úkolem pracovníka hodnotit nebo posuzovat klientovy názory nebo sympatie vůči nějaké skupině. Pokud pracovník zjistí, že klient sympatizuje se skupinou, která svými názory porušuje zákon, nebo je pro názorový vývoj klienta možnou hrozbou, měl by si o tom s klientem nezávisle promluvit, upozornit ho na možná rizika z toho plynoucí, případně mu pomoci se v dané problematice zorientovat.

Pracovník by měl především cítit a respektovat klientovu *svobodnou volbu*, která vyplývá z jeho základních lidských práv a svobod. Pracovníkovým úkolem je upozornit klienta na nebezpečí a možné negativní dopady jeho rozhodnutí. Mluvit s klientem o těchto tématech. Zjišťovat, jestli si je vědom možných problémů plynoucích např. z nedostatečného vzdělání nebo z jeho životního stylu, pokud je rizikový. Neměl by se snažit takovýto styl u klienta měnit, nebo mu nutit jiný (i kdyby pro něj byl sebelepší). Jednak to nerespektuje svobodnou volbu a především je pravděpodobné, že takto u klienta narazí na odpor a nepochopení. Stal by se totiž pouze jedním z mnoha lidí, kteří klienta odsuzují za jeho názory (ať jsou jakékoli), což je v prostředí nízkoprahových sociálních služeb velmi neprospěšné a pracovníkův vztah ke klientovi tím může pouze utrpět. Tudy tedy cesta k přátelskému přístupu nevede. To byly však pouze nejzákladnější etické aspekty přátelského přístupu ke klientovi. V praxi sociálního pracovníka však vzniká daleko větší množství nejrůznějších hraničních a eticky sporných situací, které ho nutí se neustále zamýšlet nad tím, zda je jeho přístup ke klientovi (ale také k sociální práci jako své profesi) stále přátelský. V tom mu pomáhá především metodická a skupinová supervize a intervize.

3.4. Supervize a intervize

Často zmiňovaným způsobem řešení pracovníkových etických problémů a dilemat (nejen) ve vztahu s klientem je právě supervize a intervize. Zde se např., jak jsme se již dočetli v operačním manuálu o.s. Šance pro Tebe, řeší etické otázky vztahu pracovník – klient. Co to vlastně supervize a intervize je, jaké další otázky a témata se zde řeší, jaké jsou její cíle, funkce a s jakými modely supervize se můžeme (nejen) v sociální práci setkat, se dozvíme nyní.

Podle Z. Havrdové je supervize: *„forma podpory profesionálního růstu – příležitost k reflexi možností, jak jinak rozumět, jaké zaujímat postoje a jak jednat v situacích s klientem a kolegy, s cílem zvyšovat svou profesionální kompetenci.“*⁸⁷ Jedním z jejích cílů tedy je zvyšovat kvalitu a profesionalitu v péči o klienty. S tím souhlasí i Kopřiva: *„Výcvik a supervize představují dvě cesty, jak může pomáhající pracovat na svém vztahu s potřebným.“*⁸⁸ Supervize se zaměřuje na práci s klientem (tzv. případová supervize), na osobu pracovníka - na rozvoj jeho dovedností a schopnosti získávat nové kompetence, zaměřuje se také na rozvoj spolupráce a ustanovených rolí v týmu a na definování poslání a cílů celé organizace. *„Supervize v sociálních službách představuje metodu, která může pomoci ověřit, zda služby, které klientovi poskytujeme, odpovídají jeho potřebám a zakázce, ale také našim schopnostem a možnostem daného pracoviště.“*⁸⁹

Dalšími, dílčími cíli supervize jsou rozvoj profesionality. Především pak rozvoj dovedností a porozumění v práci, rozpoznávání a efektivnější využívání svých osobních zdrojů, vzdělávání se - ve spolupráci se supervizorem zjišťujeme úroveň svých schopností a rozvíjíme je dalším učením se. Neposledním cílem našeho snažení při rozvoji své profesionality je posilování vlastní autonomie a nezávislosti získáním dalších dovedností a zvýšením sebevědomí.⁹⁰ Toho všeho bychom se ve spolupráci se supervizorem měli snažit dosáhnout, abychom se stali lepšími profesionály a mohli kvalitně poskytovat sociální službu. K tomu je také dobrá *reflexe práce s klientem*. Při rozhovoru v supervizi se pracovník ve spolupráci se supervizorem snaží o reflexi a zpracování emočních a vztahových aspektů práce

⁸⁷ Havrdová, Z. Kompetence v praxi sociální práce. Osmium, Praha: 1999 in přednáška K. Aronové Úvod do supervize 2009

⁸⁸ Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást pomáhající profese, str. 141

⁸⁹ viz. přednáška K. Aronové Úvod do supervize 2009

⁹⁰ Srov. např. v Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 138 a 139

s klientem a reflexi obsahu a procesů v práci. Spolupráci skrze rozhovor se supervizorem získáváme pohled na svou práci z jiné perspektivy, což nám umožňuje nezaujatě zhodnotit naše počínání a získat zpětnou vazbu, tolik potřebnou pro náš pracovní růst. Zároveň také dochází k získávání nových zkušeností při konfrontaci se supervizorovými názory, zkušenostmi i chybami. Tím dochází i k *rozvoji osobnosti pracovníka*.

Připomeňme si nyní pro srovnání profesně-etické požadavky na schopnosti pracovníka, o kterých jsme se bavili v kapitole o profesní etice. Jde o „*1.Schopnost odstupu od konkrétní a důsledně vyhodnocené pracovní situace s ohledem na hranice. 2.Schopnost abstraktního uvažování k vytvoření scénáře nebo hypotézy eticky přijatelného řešení profesní situace. 3. Schopnost analýzy předpokládaného scénáře nebo již uskutečněného řešení z pohledu všech eticky významných vlivů na hodnoty daného řešení a jeho dopadu na zúčastněné.*“⁹¹ O to vše se supervizor se supervidovaným snaží.

V supervizi je vytvořen prostor pro to mít na koho se obrátit s těžkostmi. Supervidovaný by měl cítit v supervizorovi podporu tak, aby mu mohl důvěřovat, aby se mohl bezpečně a účinně bránit proti vyhoření. Měl by zde získávat uznání a podporu jako člověk i jako pracovník, měl by zde mít možnost sdílet své obtíže a problémy, moci vyjádřit své obavy, nepohodu, či případný nezájem. To vše jsou rysy dobré supervize, z nichž je patrné, že i supervizor by měl mít k supervidovaným určitý přátelský přístup. Kopřiva nadsazuje na pozitivní přístup otázkou, kterou by se ptal po dobrém supervizoru: „*Kdyby byla vaše organizace jedna rodina, kdo by nejspíš byl vaše máma?*“⁹²

Supervize však není přínosná pouze pro osobnost pracovníka. Její působení se zaměřuje i na pozitivní *rozvoj organizace a jejích služeb*, tak aby každý pracovník mohl přispět k naplnění základních etických pravidel své profese a zároveň splňoval očekávání své organizace a odváděl kvalitní práci. Supervize zaměřená na rozvoj organizace a služeb přináší každému pracovníkovi reflexi týmové práce, která by mu měla pomoci tuto spolupráci zefektivnit, ale také se v ní zorientovat a uvědomit si svoji roli v ní.

„*Cílem supervize v sociálních službách je kvalitní poskytování služeb klientům. Zaměření supervize se odvíjí od zmapování potřeb pracovníků, klientů*

⁹¹ Fischer, O. Milfajt, R. a kol. Etika pro sociální práci, str. 18

⁹² Kopřiva, K. Lidský vztah jako součást profese, str. 139

a organizace.⁹³ Supervize má tedy jednak funkci *vzdělávací*, napomáhá rozvoji pracovníkových dovedností a porozumění, jednak funkci *kontrolní* – zajišťuje totiž kvalitu poskytovaných služeb. V neposlední řadě má také funkci *podpůrnou*, protože pomáhá pracovníkům zvládat stres vyvolaný např. častým setkáváním se s negativními emocemi klientů, čímž pomáhá předcházet syndromu vyhoření, který je (nejen) v pomáhajících profesích častým důsledkem špatně zpracovaného pracovního či osobního stresu. Pojdme se nyní seznámit se čtyřmi základními modely supervize jak ji můžeme najít v praxi.

Formální – plánovaná supervize má podobu plánovaných schůzek na individuálním nebo skupinovém základě s jasnou supervizní zakázkou. Účastníci supervize se scházejí pravidelně v předem dohodnutém čase.⁹⁴

Formální – ad hoc má podobu neplánovaných diskusí a konzultací na individuálním nebo skupinovém základě. Tyto diskuse vznikají často, až na základě výskytu nějaké krize nebo problému, nebo v krátkém časovém horizontu po jejich objevení.⁹⁵

Neformální – plánovaná (intervize) Jednotlivci a členové skupiny se dohodnou, že si budou při práci s klienty a při vykonávání jiných úkolů vzájemně poskytovat radu, pomoc a konstruktivní kritiku a jiné formy zpětné vazby. Pracovníci tyto intervizní porady předem plánují. Mohou být pravidelné i nahodilé.⁹⁶

Neformální - ad hoc (intervize) Supervize je poskytována „mlčky“, zatímco pracovníci pracují s klienty nebo na jiných úkolech. Může mít podobu rady, pomoci, konstruktivní kritiky nebo nabídky příkladu či demonstrace. Objevuje se neplánovaně z důvodu potřeb a okolností.

Tyto modely mohou mít podobu supervize *individuální* (supervizor má zakázku pouze od jednoho pracovníka, se kterým spolupracuje individuálně jednak při supervizích sezeních, jednak při samotném pracovním výkonu), *skupinovou* (supervize se pak týká pracovníků se stejnými nebo podobnými potřebami, náplní práce. Tito pracovníci nemusí být bezpodmínečně ze stejné organizace, podmínkou je spíše stejný typ organizace. Všichni pak pracují společně

⁹³ viz. přednáška K. Aronové Úvod do supervize 2009

⁹⁴ viz. přednáška K. Aronové Úvod do supervize 2009

⁹⁵ viz. přednáška K. Aronové Úvod do supervize 2009

⁹⁶ viz. přednáška K. Aronové Úvod do supervize 2009

na vymezeném programu či tématu), nebo *týmovou* (ta je zaměřena na práci celého týmu, popřípadě celé organizace). V supervizní praxi existuje i tzv. *tandem*, tedy vzájemná (předem domluvená) supervize dvou pracovníků, která může mít podobu intervize nebo vzájemné konzultace. Poslední zde uváděnou podobou supervize je tzv. *přívěsek*, neboli *stínování*, což je vlastně učení se pracovním dovednostem od zkušenějšího kolegy. Tato podoba supervize může probíhat kdykoli, bez předchozích domluv a plánování.⁹⁷

Supervize je pro organizace a jiné subjekty působící v pomáhajících profesích, především pak v sociální práci, naprostou nezbytností. Nezbytností především pro profesní růst pracovníků, ale také pro kvalitní a profesionální působení organizace jako takové, potažmo pak pro kvalitní poskytování (nejen) sociálních služeb. Tzn. také pro dobré fungování vztahu pracovník – klient, který, jak jsme si již výše několikrát zmínili, nemusí být bezpodmínečně vždy bez komplikací. V supervizi by se všechny tyto „potíže“ (ať již se jedná o emoční zatížení, etické nejasnosti, nebo jiné vztahové problematiky sociální práce) měly zvládnout probrat tak, aby měl pracovník možnost nahlédnout na tento vztah z jiné, než pouze vlastní perspektivy a dosáhl určitého odstupu. Při dobře vedené supervizi by takovýto pracovník měl být schopen sám (s pomocí supervizita, případně dalších účastníků supervize) zvolit správný postup jak zvládnout tyto potíže.

⁹⁷ Havrdová, Z. Kompetence v praxi sociální práce. Osmium, Praha: 1999

Závěr

Jak se mi, doufám, podařilo dokázat, je přátelský přístup v praxi nízkoprahových služeb eticky správný a vzhledem ke specifickým potřebám cílových skupin si ho tato oblast sociální práce i vyžaduje. To dokazuje i důležitost, jakou mladí lidé z těchto cílových skupin přikládají samotnému přátelství. Z etického i praktického hlediska je však přátelství jako profesní přístup pracovníka ke klientovi nepřijatelný. Mluvíme tedy o přátelském přístupu, který je vůči klientovi pozitivní, partnerský a zahrnuje přátelské hodnoty a principy – otevřenost, porozumění, respekt, důvěru, empatii – obohacené o profesně etickou dimenzi. Tato dimenze nám jasně udává nezbytnost dobře ustanovených hranic (jak osobních, tak vztahových), potřebu transparentnosti pracovníka a jeho angažovanost. Zároveň nás upozorňuje na nutnost kritického přístupu k hodnotám a principům přátelského přístupu tak, aby v konkrétních situacích, které jsou ve zmiňovaných dokumentech zpracovány pouze obecně, byl tento přístup stále eticky správný a docházelo k eliminaci výskytu možných negativních aspektů – nadměrná kontrola klienta, obětování se pro klienta, narušení nebo ztráta soukromí pracovníka, soucit, manipulace s klientem, manipulace s pracovníkem. Tato potřeba eliminace možných negativních aspektů přátelského přístupu nás dovádí k supervizi, jako možnosti k jejímu naplnění. Cílem supervize je umožnění pracovníkova odstupu od konkrétních situací a jejich kritické zhodnocení. Dalšími cíly supervize je vzdělávání a řešení etických problémů a dilemat vzniklých z praxe sociálního pracovníka. Takto stanovený a definovaný přístup sociálního pracovníka je pro nízkoprahové služby důležitý a přínosný. Je však také náročný a eticky problematický. Je tedy na osobě každého pracovníka jak se s ním v konkrétních situacích plynoucích z praxe nízkoprahových sociálních služeb vyrovná.

Literatura:

- Cloud, Henry. Townsend, John. *Hranice*. (z angl. originálu přeložila Šimona Bouzková) Návrat domů, Praha : 1998
- Fischer, Ondřej. Milfait, René a kol. *Etika pro sociální práci*. JABOK, Praha : 2010
- Hartl, Pavel. Hartlová, Helena. *Velký psychologický slovník*. Portál, Praha : 2010
- Havrdová, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*. Osmium, Praha : 1999.
- Kon, I. S. Kapitoly z psychologie dospívání. (z ruského originálu přeložil doc. PhDr.
- Kopecký, Jaroslav. *Výchovná metoda sv. Jana Boska*. 66 s.
- Kopřiva, Karel. *Lidský vztah jako součást profese, Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. Praha : Portál, 1997.
- Lepp, Ignác. *Psychoanalýza lásky*. Olomouc : Herder-Freiburg, 1967.
- Miroslav Polanský, CSc.) Státní pedagogické nakladatelství, Praha : 1988
- Pláňava, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací, přístupy, dovednosti, poruchy*. Grada, Praha : 2005
- Pláňava, Ivo. *Přátelé a přátelství*. časopis Psychologie dnes, 12/2000, s. 14-15
- Schniéle, Robert. *Don Bosco*. (z fran. originálu přeložila Milada Hanáková) Portál, Praha : 1999
- Zelinková, Olga. *Pomoz mi, abych to dokázal, Pedagogika Marie Montessoriové a její metody dnes*. Portál, Praha : 1997

Internetové zdroje:

<http://www.streetwork.cz/> (cit. 2011-6-8)

<http://www.chance.chrudim.cz/> (cit. 2011-6-8)

<http://www.proximasociale.cz/> (cit. 2011-6-8)

přednáška Kláry Aronové *Úvod do supervize 2009 ppt.*, realizovaný o.s. Hestia, dostupné z www.google.cz (cit. 2011-6-8)

Přílohy:

1. Dotazník:

ANONYMNÍ Dotazník:

Při vyplňování dotazníku prosím zohledněte váš profesní názor před vaším osobním názorem na věc. Jde mi především o názor vás, jako profesionálů.

Dotazník pracuje s obecným pojmem „přátelské chování“, který je však limitován vnitřními pravidly vaší organizace, standardy s.p., etickým kodexem s.p. a platnou legislativou. Považujte proto prosím přátelské chování za takové chování vykazující níže uvedené aspekty přátelství a zároveň slučitelné s profesní etikou sociální práce. Děkuji

Pokud to jde, zakroužkujte prosím vámi vybranou odpověď. V případě elektronické podoby dotazníku vaši odpověď označte zvirazňovačem. Na konci vám za to poděkuji©. Přeji příjemné vyplňování.

1) Jaká je podle vás **prospěšnost** přátelského chování ve vztahu ke klientovi **pro sociální službu** v NZDM, na stupnici: *velice prospěšné - prospěšné – méně prospěšné - spíše neprospěšné – neprospěšné – velice neprospěšné*

pokud chcete, uveďte zdůvodnění:

2) U předchozí otázky vycházíte spíše z:- *osobní zkušenosti*
- *z přijetí cizí zkušenosti vám sdělené (z literatury, ústního sdělení, apod.)*
- *jiný zdroj (uveďte prosím jaký):*

3) Jaká je podle vás **prospěšnost** přátelského chování **pro vztah** sociálního pracovníka s klientem v NZDM, na stupnici: *velice prospěšné - prospěšné – méně prospěšné - spíše neprospěšné – neprospěšné – velice neprospěšné*

pokud chcete uveďte zdůvodnění:

4) U předchozí otázky vycházíte spíše z:- *osobní zkušenosti*
- *z přijetí cizí zkušenosti vám sdělené (z literatury, ústního sdělení, apod.)*
- *jiný zdroj (uveďte prosím jaký):*

5) označte obecnou **prospěšnost** níže uvedených charakteristik (týkajících se přátelského chování) **pro vztah** sociálního pracovníka s klientem v NZDM na stupnici: *velice prospěšné - prospěšné – méně prospěšné - spíše neprospěšné – neprospěšné – velice neprospěšné* (u každé charakter. napište vámi vybraný stupeň prospěšnosti):

- Otevření se (otevřenost) -
- Důvěra -
- Porozumění -
- Soucítění a sdílení radosti -
- Přílišné obětování se pro klienta -
- Společná počínání -
- Nadměrná kontrola klienta -
- Symetričnost (ve smyslu vyváženosti působení obou subjektů ve vztahu) -
- Úcta -

6) Napište prosím v rychlosti, jaké jsou **klady a zápory** pro výše zmiňovaný **vztah** u těchto charakteristik (minimálně jeden klad a jeden zápor ke každému prosím)

- Otevření se – *klad:*

zápor:

- Důvěra - *klad:*

zápor:

- Porozumění - *klad:*

zápor:

- Soucítění a sdílení radosti *klad:*

zápor:

- Přílišné obětování se pro klienta - *klad:*

zápor:

- Společná počinání - *klad:*

zápor:

- Nadměrná kontrola klienta - *klad:*

zápor:

- Symetričnost (ve smyslu vyváženosti působení obou subjektů ve vztahu.) *klad:*

zápor:

- Úcta - *klad:*

zápor:

7) Uveďte, se řeší problémy ve vztahu klient – pracovník, vzniklé při výkonu služby. Především mě zajímá řešení morálně-etických problémů vzniklých ze zvýšené míry emotivity vůči nějakému klientovi, která by pro pracovníka mohla znamenat překážku v komunikaci s klientem (např. když klient u pracovníka vyvolával příliš negativní emoce, nebo vás přitahuje, apod.) (popište prosím stručně postup jaký se používá k řešení takovýchto situací):

Děkuji vám mnohokrát za spolupráci a přeji hezký den! Váš Lukáš©

2. Vyplněné dotazníky:

Pracovník A

ANONYMNÍ Dotazník:

Při vyplňování dotazníku prosím zohledněte váš profesní názor před vaším osobním názorem na věc. Jde mi především o názor vás, jako profesionálů.

Dotazník pracuje s obecným pojmem „přátelské chování“, který je však limitován vnitřními pravidly vaší organizace, etickým kodexem s.p. a platnou legislativou. Považujte proto prosím přátelské chování za takové chování vykazující níže uvedené aspekty přátelství a zároveň slučitelné s profesní etikou sociální práce. Děkuji

Pokud to jde, zakroužkujte prosím vámi vybranou odpověď. V případě elektronické podoby dotazníku vaši odpověď označte zvířazňovačem. Na konci vám za to poděkuji☺. Přeji příjemné vyplňování.

1) Jaká je podle vás **prospěšnost** přátelského chování ve vztahu ke klientovi **pro sociální službu** v NZDM, na stupnici: *velice prospěšné - **prospěšné** – méně prospěšné - spíše neprospěšné – neprospěšné – velice neprospěšné* pokud chcete, uveďte zdůvodnění: „**partnerský přístup**“ (= přátelské chování) je akceptující a respektující postoj; u cílové skupiny děti, mládež a mladí dospělí je pro navázání důvěrného vztahu takovýto přístup nezbytný. Je však třeba rozlišovat přátelské chování a kamarádství. Kamarádství se mi pro každou profesionální práci jeví jako překážka (pokud nejsou obě strany profesionálové). Kamarádství v nízkoprahových službách je překážkou, neboť je nerealizovatelné tak, aby nešlo proti principům a profesní etice kontaktní práce. Nelze udržet v takovémto vztahu hranice – „nebudu se s tebou jako kamarád vídat mimo práci“, „nebudu druhému říkat to, co jsme si jako „kamarádi“ teď řekli, až nebudeš potřebovat být s námi v kontaktu, tak se prostě přestaneme vídat“.... Viz např. profesní etika vznik závislosti na službě atd.

2) U předchozí otázky vycházíte spíše z: - **osobní zkušenosti**
- z přijetí cizí zkušenosti vám sdělené (z literatury, ústního sdělení, apod.)
- jiný zdroj (uveďte prosím jaký):

3) Jaká je podle vás **prospěšnost** přátelského chování **pro vztah** sociálního pracovníka s klientem v NZDM, na stupnici: *velice prospěšné - **prospěšné** – méně prospěšné - spíše neprospěšné – neprospěšné – velice neprospěšné* pokud chcete, uveďte zdůvodnění: **Umožňuje důvěrnou blízkost vztahu, potřebnou pro další spolupráci.**

4) U předchozí otázky vycházíte spíše z: - **osobní zkušenosti**
- z přijetí cizí zkušenosti vám sdělené (z literatury, ústního sdělení, apod.)
- jiný zdroj (uveďte prosím jaký):

5) označte obecnou **prospěšnost** níže uvedených charakteristik (týkajících se přátelského chování) **pro vztah** sociálního pracovníka s klientem v NZDM na stupnici: *velice prospěšné - **prospěšné** – méně prospěšné - spíše neprospěšné – neprospěšné – velice neprospěšné* (u každé charakter. napište vámi vybraný stupeň prospěšnosti):

- Otevření se (otevřenost) – **méně prospěšné**
- **Důvěra** - **vp**
- Porozumění - **p**

- Soucítění a sdílení radosti - vp
- Přílišné obětování se pro klienta - vn
- Společná počínání - n
- Nadměrná kontrola klienta - vn
- Symetričnost (ve smyslu vyváženosti působení obou subjektů ve vztahu) - p
- Úcta - nesouvisí

6) Napište prosím v rychlosti, jaké vás napadnou **klady a zápory** pro výše zmiňovaný **vztah** u těchto charakteristik (minimálně jeden klad a jeden zápor ke každému prosím)

- Otevření se – autentičnost x zneužitelnost
- Důvěra - upevnění vztahu x závislost
- Porozumění - pochopení situace klienta x
- Soucítění a sdílení radosti – autentičnost x
- Přílišné obětování se pro klienta – snaha o naplnění deprivované potřeby péče u pracovníka x zneschopňování klienta
- Společná počínání – upevnění vztahu x nečitelnost pro veřejnost a klienta, absence soukromí
- Nadměrná kontrola klienta – pocit, že někomu „pomáhám“ x klientovo vyhýbání se kontaktu
- Symetričnost (ve smyslu vyváženosti působení obou subjektů ve vztahu.) zapojení klienta do spolupráce x
- Úcta ???

7) Uveďte, jak se řeší problémy ve vztahu klient – pracovník, vzniklé při výkonu služby. Především mě zajímá řešení morálně-etických problémů vzniklých ze zvýšené míry emotivity vůči nějakému klientovi, která by pro pracovníka mohla znamenat překážku v komunikaci s klientem (např. když klient u pracovníka vyvolával příliš negativní emoce, nebo vás přitahuje, apod.) (popište prosím stručně postup jaký se používá k řešení takovýchto situací):

S vlastními emocemi je potřeba pracovat, tudíž bych se je nejprve snažil pojmenovat a odžít. K tomu je vhodná supervize. Pokud by se to nezměnilo, nechal bych s klientem pracovat více kolegyni na službě. S klientem se to dá samozřejmě reflektovat.

Děkuji vám mnohokrát za spolupráci a přeji hezký den! Váš Lukáš☺

Pracovník B

ANONYMNÍ Dotazník:

Při vyplňování dotazníku prosím zohledněte váš profesní názor před vaším osobním názorem na věc. Jde mi především o názor vás, jako profesionálů.

Dotazník pracuje s obecným pojmem „přátelské chování“, který je však limitován vnitřními pravidly vaší organizace, standardy s.p., etickým kodexem s.p. a platnou legislativou. Považujte proto prosím přátelské chování za takové chování vykazující níže uvedené aspekty přátelství a zároveň slučitelné s profesní etikou sociální práce. Děkuji

Pokud to jde, zakroužkujte prosím vámi vybranou odpověď. V případě elektronické podoby dotazníku vaši odpověď označte zvírazňovačem. Na konci vám za to poděkuji☺. Přeji příjemné vyplňování.

1) Jaká je podle vás **prospěšnost** přátelského chování ve vztahu ke klientovi **pro sociální službu** v NZDM, na stupnici: *velice prospěšné - **prospěšné** – méně prospěšné - spíše neprospěšné – neprospěšné – velice neprospěšné*

pokud chcete, uveďte zdůvodnění: akceptace klienta vždy působ jako motivační prvek – akceptací chápeme přijímání člověka i s jeho chybami – tak jak to dělá kamarád. A jedině motivovanému klientovi má smysl poskytovat sociální službu.

2) U předchozí otázky vycházíte spíše z: - **osobní zkušenosti**
- z přijetí cizí zkušenosti vám sdělené (z literatury, ústního sdělení, apod.)
- **jiný zdroj** (uveďte prosím jaký):f

Moje DP na téma autority.

3) Jaká je podle vás **prospěšnost** přátelského chování **pro vztah** sociálního pracovníka s klientem v NZDM, na stupnici: *velice prospěšné - **prospěšné** – méně prospěšné - spíše neprospěšné – neprospěšné – velice neprospěšné*

pokud chcete uveďte zdůvodnění:

4) U předchozí otázky vycházíte spíše z: - **osobní zkušenosti**
- z přijetí cizí zkušenosti vám **sdělené** (z literatury, ústního sdělení, apod.)
- **jiný zdroj** (uveďte prosím jaký):

5) označte obecnou **prospěšnost** níže uvedených charakteristik (týkajících se přátelského chování) **pro vztah** sociálního pracovníka s klientem v NZDM na stupnici: *velice prospěšné - **prospěšné** – méně prospěšné - spíše neprospěšné – neprospěšné – velice neprospěšné* (u každé charakter. napište vámi vybraný stupeň prospěšnosti):

- Otevření se (otevřenost) – méně prospěšné
- Důvěra – velice prospěšné
- Porozumění – prospěšné
- Soucítění a sdílení radosti – soucítění – méně prospěšné a sdílení radosti velice prospěšné
- Přílišné obětování se pro klienta - neprospěšné
- Společná počinání – velice prospěšné
- Nadměrná kontrola klienta – neprospěšné
- Symetričnost (ve smyslu vyváženosti působení obou subjektů ve vztahu) – neprospěšné – vztah nesmí být nikdy zcela symetrický
- Úcta – velice prospěšné

6) Napište prosím v rychlosti, jaké jsou **klady a zápory** pro výše zmiňovaný **vztah** u těchto charakteristik (minimálně jeden klad a jeden zápor ke každému prosím)

- Otevření se – *klad: čitelnost*
zápor: nemá rezervy, odstup
- Důvěra - *klad: na důvěře lze stavět pevný vztah*
zápor: nemá
- Porozumění - *klad: navázání na klienta, pochopení situace*
zápor: tím může docházet k přílišnému soucitu
- Soucítění a sdílení radosti *klad: sdílení radosti je základ – nastavení stejných hodnot*
zápor: soucítění není třeba – lépe povzbuzovat
- Přílišné obětování se pro klienta - *klad: nemá*
zápor: klient se může cítit ohrožen nátlakem ze strany pracovníka
- Společná počínání - *klad: budování pocitu něco umím, něco dokážu, on by to bezemě jednoduše dám nedokázal*
zápor: závislost klienta na pracovníkovi, neschopnost samostatně pracovat
- Nadměrná kontrola klienta - *klad: držení v hranicích*
zápor: nesamostatnost – chybí sebekontrola
- Symetričnost (ve smyslu vyváženosti působení obou subjektů ve vztahu.) *klad: klient se cítí jako kamarád*
zápor: z takového vztahu nelze ničeho dosáhnout
- Úcta – *klad : navázání se a následná internalizace norem vzoru*
zápor: nemá

7) Uveďte, jak se řeší problémy ve vztahu klient – pracovník, vzniklé při výkonu služby. Především mě zajímá řešení morálně-etických problémů vzniklých ze zvýšené míry emotivity vůči nějakému klientovi, která by pro pracovníka mohla znamenat překážku v komunikaci s klientem (např. když klient u pracovníka vyvolával příliš negativní emoce, nebo vás přitahuje, apod.) (popište prosím stručně postup jaký se používá k řešení takovýchto situací):

V takových situacích pracovník postupuje podle směrnic – oznámí takovou situaci vedoucímu, je mu poskytnuta supervize. Pracovník se musí umět kontrolovat a nepustit takový vztah napovrch. Důležitá je sebekontrola a umění pojmenovat vlastní pocity.

Děkuji vám mnohokrát za spolupráci a přeji hezký den! Váš Lukáš©

3. Bodově zpracované rozhovory s pracovníky:

Jarda:

- Cílová skupina: mladí lidé trávící svůj volný čas venku tzv. na ulici (parky, nádraží, atd.), kteří nemají potřebu vyhledávat služby v klubu (nemají větší obtíže), nebo potřebu mají, ale mají nějaký důvod klub nevyužívat. Např. nemají důvěru v instituce, mají špatnou zkušenost. Jsou to většinou lidé, kteří se rádi dozvídají nové věci, ale sami si o ně neřeknou. Klient je ten, s kým se o tom pracovník domluví.
- Pracovník by neměl klienta na ulici ihned „stigmatizovat“ tím, že je označí, jako klienta. Tzn. že by klient by neměl mít pocit, že je mu něco vnučováno (služba), ale že tam je pracovník jako **možnost** poskytnutí služby.
- Pracovník by měl vypadat důvěryhodně a bezpečně. Že tam od doby, kdy jsi tam začal chodit, nechodí častěji policie, atd.
- Brát ty lidi takové, jací jsou. To je základ vytvoření dobrého vztahu.
- Pracovník je přirozeně zkoumán, jak umí jednat, jak se projevuje. Jestli se mu dá věřit, jestli je na něj spoleh, jestli nebudeš někoho upřednostňovat, jestli si z někoho neděláš srandu.
- Oproti např. kontaktnímu centru se přístup ke klientovi moc neliší. Rozdíl je v tom, že ve streetu jsi v „jejich“ prostředí. Tzn. v káčku jsou určitá pravidla, i terén má určitá pravidla. Pracovník by se jimi ale neměl příliš ohánět a neměly by se nějak bít s „jejich“ přirozenými pravidly, které tyto skupiny mladých lidí mají. Pravidla se nenuceně sdělí „zájemci o službu“.
- Pravidlo samostatnosti a odpovědnosti. Tzn. když si něco pučíš tak to i vrať a klidně si o to řekni sám.
- Akceptace jejich chování. Do určité míry. Ale nutnost respektování jejich způsobu chování. Pokud nepřesahuje únosnou mez.
- Ukázka hranic formou pozitivního příkladu. Poskytnutí reflexe – co jim dává to co dělají. Vnášení nových informací do debat, které vedou. Zprostředkování kontaktu mezi dospělou populací a mladými lidmi. Zjišťování aktuálních témat – co by chtěli dělat a proč nemohou...
- Dobrý vztah tvoří to, být přirozený (netlačit na pilu, jak sed říká☺), být transparentní v tom co děláš a jak to děláš. Pokud oni nechtějí, ten kontakt nevznikne. Věrohodnost, dobrovolnost, respektování toho jaký oni jsou, jak se chovají. Důležitý je taky být respektován! Tzn. také určitým způsobem si „zasloužit“ jejich pozornost. Důležité je, aby se cítili bezpečně, tzn. také aby měli pocit, že jim něco „necpeš“.
- Pro pracovníka je důležité: umět se hlídat, aby nehledal řešení před tím, než zjistím jaký je problém. Aby nerozdával rady, o které nikdo nestojí. Dávat pozor na skupinovou dynamiku – nechodit někam, kam by to v danou chvíli nebylo vhodné. Dodržování pracovní doby tak, aby . (ne)Přijímání darů. Hlídat si střety zájmů. Hlídat si soukromí, své zájmy. Určitá otevřenost (zkušenosti z vlastního života) na základě konkrétního daného vztahu. Záleží na osobě pracovníka a jeho vztahu s klientem. Nepůsobit direktivně, spíše dobrou otázkou, nad kterou se může klient zamyslet. Porozumění, kontakt to jsou základy dobrého vztahu. Nejdříve poznat klienta a pak hledat zakázku. Nebo spíše čekat na zakázku a ne ji vyhledávat.

- Hranice nejsou pevné už jen proto, že je každá situace jiná a i každý klient je jiný a i každý člověk sám o sobě se proměňuje a v různých situacích se chová různě.
- Hranice jsou důležité v pohodlí – nastaví si určité hranice jako pevnější a nemusí pak řešit krizové situace, kterým předcházejí (ilegální chování atd.). Činí ho také transparentnějším a určitým způsobem ho to prezentuje.
- Nebezpečí toho, když si pracovník neudrží dobré vztahové hranice může být v tom, že může vzniknout větší náklonnost jednoho k druhému v tom vztahu. Jednak by z toho mohl být střed zájmu. Nebýt nezdravým vzorem – když se s tebou klient příliš ztotožní. Problém může být taky „vnučování, nebo nepodsouvat“ někomu to, co nechce řešit. Za každou cenu řešit něco v době, kdy to klient nechce řešit. Kazí to vztah, protože nerespektuješ potřebu klienta na úkor zakázky společnosti. Takhle se k němu chová skoro každém – rodiče, učitelé, atd. – špaténka.

Míša

- ✓ Cílovka: 6-10 děti převážně ze sociálně vyloučené lokality (kopretina). Nyní vypomáhá ve futuru. Převážně romského původu, ze speciálních škol, velké rodiny v malých bytech, negramotnost rodičů.
- ✓ Specifický nároky: velice dobře rozpoznají, vycítí charakter člověka – je tedy nutné si na nic nehrát, jinak se to obrací proti pracovníkovi. „Nepovyšovat se“ nad klienta – vycítí to a ihned reagují negativním způsobem. Nemají z domova naučené hranice (nikdo je k tomu doma nevede, spíše naopak), pokoušejí proto „očůrávat“ nebo spíš pokoušet hranice druhých (pracovníků). Klade větší nároky na ustavení hranic – co si mohou k pracovníkovi dovolit, co on sám si nechá líbit. Pracovník je „bezpečný pokusný králík, na kterém si klienti zkoušejí, jak fungují hranice v mezilidském vztahu.
- ✓ Hranice: Co si ty můžeš dovolit ke mně, co já k tobě. Hranice osobního prostoru – nenechat se osahávat. Jak se klienti mohou a nemohou chovat k ostatním. Zároveň se Pracovník snaží vybudovat systém hranic, který bude klient udržovat i „venku“ (nedemolovat zastávky, nechovat se agresivně...). Zároveň se hranice určitým způsobem posouvají přímo úměrně k době, jakou spolu prac. – klient stráví a jak se navzájem znají. Pracovní hranice – pracovní prostředí, očekávání, vztah. Soukromí – možnost zneužití informací z pracovníka osobního života proti němu (ty se mě tady snažíš říkat, že je takle něco špatného, ale sama si to taky dělala) – nebýt **negativní vzor** (snadnější si ospravedlnit své špatné chování – pracovník to taky dělal).
- ✓ Rozdíly mezi pracovním a osobním vztahem: autorita v pracovním vztahu (oproti neaspirování na výraznou autoritu v osobním vztahu), Věkové rozdíly – rozdíly v tématech. Přátelský vztah mívá taky delší historii, než pracovní vztah.
- ✓ Autorita: pracovník musí být určitá autorita – vymáhá dodržování pravidel a uděluje sankce. Pracovník může být také „bezpečná autorita“ (mohou mu věřit, mohou za ním přijít se svými problémy). Pracovník si jí musí tak trochu vybojovat (klienti zkoušejí jeho hranice a výdrž, toleranci), pokud není dostatečně silná osobnost, aby ji měl přirozeně – nutnost dát najevo svoje hranice, uhájít si je a obstát v situacích, kdy klienti zkouší jejich pevnost.
- ✓ Přátelské chování: (profesionální přátelství) pracovník se ke klientovi musí chovat přátelsky, aby se ke klientovi „dostal“, aby klient cítil, že se na něj může obrátit se svými problémy. Obyčejní kamarádi se spolu nesevěřují se

vším (aspekt hlubšího přátelství). Větší výskyt důvěry. Někdy může být profesní vztah hlubší, jak s „obyčejným“ kamarádem. Pracovník však nesmí sdělovat klientovi své problémy (aby ho nezahltl a taky: klienti nebývají tak zralý, aby na to uměli reagovat).

- ✓ Vše se řeší na metodicko intervizní poradě, kde se to probírá skupinově, nebo na supervizi. V případě neřešitelnosti vztahových problémů se klient předá jinému pracovníkovi.
- ✓ Kasuistika: klient který plival na pracovníka, urážel ho a byl agresivní jak na něj, tak na svoje okolí. Neresppektoval hranice. Řešilo se stopkami, předával se jiným pracovníkům. Neúspěch – stále porušoval hranice. Po několika stopkách přestal chodit.

Zuzka

- Vedoucí sociálního programu pro děti mládež, kontaktní pracovník v NZDM Áčko. Cílovka: 13-26 let (hlavně 13-20), nejsou přímo primárně ohrožení sociálním vyloučením, spíše se nacházejí v obtížných životních situacích, zažívají konfliktní společenské situace, související nespecifickým životním stylem, který vedou - pasivní životní styl (absence zájmových kroužků, nebo jiných podobných aktivit). Svůj volný čas tráví „venku“, ale oproti klientům streetwork mají nějakou motivaci, která je dovedla do klubu a jsou schopný akceptovat pravidla klubu (žádné užívání drog).
- Nároky: budování důvěry, vytváření bezpečného prostředí, nenásilnost intervence (netlačit je do toho, aby pracovníkovi sdělili své problémy – netlačit na pilu) – v případě že se na klienta „tlačí“, z pravidla se stáhne ve své sdílnosti. Efektivnější je počkat, až s problémem přijde sám.
- Témata: drogy, sex, vztahové věci, škola, rodina, volný čas, experimentování, co se děje o víkendu.
- Dobrý, fungující vztah s klientem: otevřenost a transparentnost pracovníka – pracovník není jeho kamarád v pravém slova smyslu, ale je tu pro klienta (v určitém časovém rozmezí), když potřebuje někoho, s kým by si chtěl popovídat o věcech, se kterými se nemá komu svěřit nebo si o nich popovídat na určité úrovni. V podstatě však pracovník supluje staršího kamaráda/ku – může se s ním bavit, mluvit otevřeně bez obav z odsuzování. Pracovník by měl být otevřený, ve smyslu – jsem tady, nejsem sice tvůj nejlepší kamarád/ka, nejsem tvůj učitel, jsem tady taky proto, abych hlídal dodržování pravidel, ale i o nich můžeme diskutovat, zajímá mě tvůj názor. Oboustranný respekt (klient by měl respektovat pravidla, pracovníci zase klienta takového jaký je)
- Rozdíl mezi pracovníkem a kamarádem: pracovník má určitou MOC (jiná moc než např. učitel, který mu může dát důtku) – může klientovi i ublížit, klient pracovníkovi důvěřuje, že informace, které mu poskytuje jsou relevantní, pravdivé. Zároveň má určitá specifika, která mezi kamarády zcela nefungují – vztah může skončit, v případě, že klient několikrát poruší pravidla. Pracovník může dát klientovi sankce, za porušování pravidel. Klient může s pracovníkem tyto sankce probírat a diskutovat, ale „poslední slovo“ by měl mít pracovník. V případě, že se pracovník s klientem potká mimo službu, už kamarádi nejsou – pracovník klienta už nevyslechne a nebude s ním řešit jeho problémy ve svém volném čase (odkáže ho na pracovní dobu). Klienti o tom ví.

- Hranice: ve vztahu pracovník-klient se přirozeně vyskytuje v různé míře určitá sympatie. Někdy větší (sympatie), někdy menší (antipatie). Klient má právo si vybrat, s jakým pracovníkem bude spolupracovat – tudíž bude přirozeně vybírat toho pracovníka, který mu je sympatičtější. Každý pracovník je zároveň taky člověk, tzn. že mu bude přirozeně některý klient sympatičtější, některý méně. Pracovník by však měl (minimálně) respektovat všechny klienty, ne jen proto že jsou mu sympatičtí.
 - Meze hranic: problém by vznikl, kdyby ve vztahu vznikl citový vztah ze strany pracovníka vůči klientovi. U klienta se často stává, že preferuje (na fotbálek, co se týče sepsání smlouvy a spolupráce, apod.) některého z pracovníků, problém by bylo, kdyby jeho sympatie přerůstaly i mimo pracovní dobu do pracovního soukromí (klient by pracovníka např. sladoval kde bydlí a chtěl by ho kontaktovat se svými problémy i mimo pracovní dobu). Nemělo by to být ani jedné straně nepříjemné tak, aby jim to přišlo významné. Pracovník by neměl vyhledávat klientovi problémy a tlačít je do jejich řešení, dokud klient sám problém řešit nechce. Pracovník však dává všem klientům jasně najevo, že je otevřený tomu, že za ním mohou s jakýmkoli problémem přijít, tak aby to bylo klientům srozumitelné a jasné (tzn. také vytvářet bezpečné a klidné chvíle, kde klient s problémem může přijít – jde si s ním zahrát sám fotbálek, občas se vzdálí od skupinového dění, dovolí-li mu to situace, apod.). V případě že má pracovník s klientem již vytvořený nějaký dlouhodobější vztah a zná jeho možné reakce, může si dovést otevřít diskusi na nějaké téma, které ho může tížit a cítí-li že je klient v nějaké krizové situaci (např.).
 - Některé hranice jsou pevně ustanovené a jsou jasně označeny, jako striktní (viz v manuálu O.s. Šance pro Tebe – střety zájmů, pravidla klubu, atd.). Klienti o nich ví. Některé hranice (hlavně ta osobní, ale také některá pracovní) se různě posouvají a upravují v závislosti na kvalitě a hloubce vztahu pracovníka a klienta (pracovník jedná trochu jinak s dlouhodobým klientem, kterého zná a s novým klientem, u kterého neví, jak bude reagovat, ani jaké jsou jeho motivy). Záleží také na osobnosti pracovníka, jak je otevřený, jak on sám má ustanoveny své vlastní hranice a jak jeho samotného vnímají klienti. To se také odráží na tom, jak má každý pracovník ujasněné, co ze svého soukromí chce a nechce klientům sdělovat – něco může posloužit jako dobrá životní zkušenost a je to i určitou ukázkou otevřenosti ve vztahu, něco už může být příliš soukromé, něco může být zneužitelné proti pracovníkovi nebo by mohlo vytvářet z pracovníka negativní vzor. Pracovník by také neměl klientům lhát (nikdy jsem nekouřil/nekouřím, když vlastně kouří, apod.).
 - Nekvalitní ustanovení hranic může vést k situaci, kdy pracovník dlouho toleruje něco, co mu je vyloženě proti mysli a pak vybuchne v situaci, u které klienti čekají, že ji bude tolerovat – to je pro klienta mimo jiné špatně čitelné, protože nemusí pochopit, kde se stal problém.
- Kontrola: je určitým způsobem a v alespoň v malé míře nutná. Především v počátcích spolupráce s klientem (navě příchodí klient potřebuje vysvětlit dění a provádění služby – pracovník ho musí určitým způsobem nasměrovat, co může a nemůže dělat, jaká jsou jeho práva i povinnosti). Každý pracovník

(člověk) má v sobě přirozeně zastoupený vzorec kontroly (okoukaný od rodičů, ze školy, apod.), ale vztah s klientem by se měl více řídit potřebou pomoci, spíše než kontrolou. Klientovi by neměla být předkládána pouze jedna (např. pracovníkem preferovaná) varianta, cesta k řešení jeho problému, či otázky (měl by mít na výběr, nejlépe, když se najde jeho vlastní způsob řešení).

- Rozdílnost nastavení hranic a zda je to problém, či ne se řeší skupinově mezi pracovníky na metodických skupinových intervizích a supervizích. Zde si navzájem sdělují své nápady a příspěvky k případnému řešení situace. Řešení je z pravidla výsledkem společné dohody mezi pracovníky.

Šárka

- ❖ Cílovka: 10-19, cca 90% tvoří děti z romských rodin. Bydlí na ubytovně, rodiče nezaměstnaní, experimenty s drogami, záškoláctví. Specifika: často se zde vyskytují sourozenci, snadněji a rychleji tedy navazují kontakt. Děti jsou otevřenější, vztah s pracovníkem tím pádem vzniká snáze, rychleji vznikne potřebná důvěra a klient se pak začne svěřovat se svými problémy dříve než např. na streetworku.
- ❖ Specifika vztahu v NZDM: otevřenost, zpětné vazby. Důvěra, informovanost o klientovi, znalost jeho problematiky. Důležitá vlastnost pracovníka: důvěryhodnost – znamená také že by pracovník neměl sdělovat klientovi situace ze svého života, které nesouhlasí s tím, co se snaží klientovi sdělit v rámci intervence (konflikt). Uvědomit si, jaký dopad může mít to, co klientovi sdělují (např. kladné informace o patologických jevech bez zdůraznění negativních jevů.)
- ❖ Hranice: důvěryhodnost – nekecat klientovi, nedělat ze sebe něco, co nejsem. Manipulace – klient pracovníkem nesmí manipulovat, tak aby ho tlačil do chování, které nechce. Nedůvěřovat úplně všemu, co klienti sdělují. Přístup nesmí být odmítavý, aby se klient necítil ponížený. Zároveň nesmí být ani příliš důvěřivý – klienti pracovníka velmi často zkoušejí, pokoušejí. Důležitý je nadhled. otevřenost – v prof. vztahu se otevírá spíše klient, v osobním oba. Hlídá si své soukromí ve věcech, které jsou pro něj **intimní**, nebo osobně důležité.
- ❖ V čem je to jiný než přátelství? V hranicích otevřenosti – v prof. vztahu se otevírá spíše klient, v osobním oba. Pracovník nesděljuje své problémy, proto zde není. Hlídá si své soukromí ve věcech, které jsou pro něj intimní, nebo osobně důležité. Mluví spíše obecně. V tématech, která jako intimní necítí vyjadřuje ale i svůj osobní názor, osobní zkušenost. V oblastech empatie a porozumění pracovník nevidí velké rozdíly mezi pracovním a osobním vztahem k druhým. Nerozlišuje ani v přístupu mezi jednotlivými klienty. Věkový rozdíl – rozdíl v tématech. Možnost překračování hranic u přátel, nemožnost (menší možnost) u klientů.
- ❖ Pracovník dává klientovi zpětnou vazbu, nastavuje hranice, zprostředkovává jim pohled na to, jaký je reálný svět, jak funguje a jak se v něm orientovat – diskuze na aktuální témata ze světa plus aktuální témata pro ně (sex, drogy, násilí, **vztahy**). Pracovník při poradenství s klientem nemanipuluje (nedává mu jen jedinou možnost řešení, nebo náhledu), ale dá mu možnosti, ze kterých si klient vybere. – nepřejímat odpovědnost za klientovy rozhodnutí (důsledek nekontroly). Ale! Riziko, že klientovi řeknu (poradím) něco, co by mu mohlo ublížit (odpovědnost!).

- ❖ Každý pracovník je jinak benevolentní v udělování sankcí. Rozdílnost přístupů.
- ❖ Přístup na klubu by se dal nazvat „přátelským“.
- ❖ Hranice se různě posouvají.
- ❖ Problémy se řeší na intervizích. Kolegové se navzájem v týmu sledují, aby nedocházelo k tomu k čemu docházet nemá:D V případě že se vyskytne problém, hledá se společně řešení a pak až se teprve jedná.