

Metodika sociální práce
v sociálním bydlení



Proces sociální
práce s klientem
v sociálním
bydlení



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Metodika sociální práce v sociálním bydlení

Proces sociální práce s klientem v sociálním bydlení

Rok vydání
2019

Hlavní editoři
Marek Mikulec, Martina Šnejdrová

Editor brožury
Jakub Dutka

Autoři podkapitol
Jakub Dutka, Renata Haráková, Zuzana Machová, Karolína Vodičková

Metodika vznikla v rámci projektu „Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003539, který je realizován v rámci Operačního programu Zaměstnanost. Realizátorem projektu je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

OBSAH SEŠITU

Prevence ztráty bydlení.....	5
Úvodní fáze práce s klientem a principy profesionálního vztahu.....	6
Podpora klienta při zabydlování.....	8
Práce s individuálním plánem.....	10
Průběžná podpora.....	20
Ukončení spolupráce.....	24
Vliv prostředí na pomáhající proces.....	34
Participace lidí v bytové nouzi.....	40
Zdroje.....	44

Tento sešit mapuje klíčové oblasti sociální práce s lidmi v sociálním bydlení. Následující text nemá ambici vyčerpávajícím způsobem popsat proces sociální práce, ale zaměřili jsme se zejména na specifika, se kterými se pomáhající při práci v sociálním bydlení pravděpodobně setká a která mají na kvalitu pomoci zásadní vliv. Nebyli bychom však poctiví, pokud bychom problematiku sociálního bydlení omezili jen na onu oblast bydlení v sociálních bytech. Sociální bydlení, které vnímáme jako komplexní nástroj řešení bytové nouze, by pro nás mělo znamenat i profesionální a koncepční snahu minimalizovat případy vystěhování ze standardního bydlení a také práci s lidmi, kteří se v bytové nouzi již nacházejí. Proto se v této kapitole věnujeme i systému prevence ztráty bydlení a problematice navázání kontaktu s cílovou skupinou sociálního bydlení.

PREVENCE ZTRÁTY BYDLENÍ

Jakub Dutka

Klíčová sdělení

- Funkční systém prevence ztráty bydlení na místní úrovni je tvořen souborem nástrojů, které ovlivňují významným způsobem setrvání osob v standardním bydlení.
- Nositelem koordinace a významným vykonavatelem místních systémů prevence ztráty bydlení by se měly stát obecní úřady obcí s rozšířenou působností a jejich samosprávy.
- Zavedením systému prevence ztráty bydlení do místní praxe můžete významně snížit počty těch, kteří by se bez preventivních kroků ocitli v bytové nouzi a stali se tak cílovou skupinou sociálního bydlení.
- Rozlišení cílové skupiny osob ohrožených ztrátou standardního bydlení od těch, kteří se již v bytové nouzi nacházejí, nám pomůže identifikovat, nakolik se na daném území skutečně prevenci ztráty standardního bydlení věnujeme. V rámci předcházení ztráty bydlení je také nezbytné modifikovat nástroje sociálního pracovníka, které používáme při práci s lidmi v bytové nouzi.
- Systém prevence ztráty bydlení nebude efektivní, pokud se nám nepodaří získat dostatek informací o skupině ohrožených ztrátou bydlení, nevybudujeme spolupráci s relevantními aktéry a nebudeme provádět depistáž zaměřenou specificky na cílovou skupinu osob ohrožených ztrátou standardního bydlení.

Úvod do tématu

Přestože *prevence ztráty adekvátního bydlení* ze striktního úhlu pohledu obsahově nespadá do metodiky věnující se sociální práci v systému sociálního bydlení, považujeme za nutné se tomuto tématu alespoň krátce věnovat. K problematice sociálního bydlení totiž neodmyslitelně patří i *praktikovaný místní systém prevence ztráty bydlení*, který může lidem významnou měrou pomáhat s udržením standardního bydlení. Tento druh prevence může snižovat počty osob, které budou sociální bydlení potřebovat.¹ Místně

¹ Představu o tom, o jak velké skupině osob ohrožených ztrátou bydlení v rámci ČR uvažujeme, ukazují odhady uvedené v Hradecký, Plachý, Prudký a kol. (2012: 77), online.

nastavené sociální bydlení proto bez efektivně praktikovaného systému prevence ztráty bydlení nemůže být z hlediska potřeb lidí v oblasti bydlení řešením komplexním.

Každý, kdo se bude při zavádění, realizaci a rozvoji systému prevence ztráty bydlení angažovat, by si měl vždy uvědomovat *rozdíly mezi nástroji pomoci určenými pro práci s lidmi bydlícími ve standardním bydlení a těmi, kteří se v bytové nouzi nacházejí*. Chceme-li zavést fungující systém předcházení ztráty bydlení na místní úrovni a mít možnost průběžně ověřovat jeho efektivitu, musí být nástroje pomoci upraveny právě a jen pro tuto cílovou skupinu: lidé žijící na našem území ve standardním bydlení, kteří jsou ohrožení jeho ztrátou. Takové rozlišení nám zároveň poskytne ostřejší obraz o lokální pomoci poskytované osobám v bytové nouzi, ať již žijí na komerčních ubytovnách, azylových domech nebo „na ulici“. Díky vědomí rozdílů tak například zjistíme, že v našem městě sice probíhá systematické vyhledávání osob bez bydlení, ovšem depistáž zaměřenou na osoby ohrožené ztrátou bydlení již nikdo neprovádí. Tímto jsme provedli první krok v budování lokálního systému prevence ztráty bydlení.

Česká republika rozhodně nepatří k zemím, ve kterých by se na předcházení vystěhovávání kladl důraz, hojněji se setkáváme až se snahou řešit kritické situace následující po ztrátě bydlení.² Autorům této publikace také není znám jediný příklad obce v rámci ČR, na které bychom mohli demonstrovat místní dobrou a ucelenou praxi při předcházení ztrátě bydlení. Na druhou stranu však řada měst o problému nejen veřejně diskutuje, ale realizuje také některé dílčí preventivní nástroje.

Pro vytvoření funkčního systému prevence ztráty bydlení je nutné naplnit tři základní podmínky:

1. získat dostatečný přehled o cílové skupině osob, kterým ztráta bydlení hrozí;
2. zajistit síť relevantních spolupracujících aktérů;
3. uvést do místní praxe nepřetržitě probíhající depistáž zaměřenou na definovaný okruh ohrožených osob a její pravidelné vyhodnocování.³

K tomu, abychom vyřešili na místní úrovni tyto tři problémové oblasti prevence bytové nouze, budeme potřebovat sadu specifických nástrojů, personální kapacity sociálních pracovníků, podporu lokálních politiků a iniciativu dalších relevantních aktérů. *V souladu s výše řečeným by se nositeli koordinace a významnými vykonavateli místních systémů*

² Srov. např. Šimíková, I. a kol. (2016: 106).

³ Šimíková, Trbola, Milota, Frišaufová (2015: 47), online. Doporučujeme věnovat tomuto materiálu pozornost, neboť metodika navrhuje analytický model systému prevence ztráty bydlení, který lze v rámci ČR na místní úrovni zavést.

prevence ztráty bydlení měly stát obecní úřady obcí s rozšířenou působností za podpory místních samospráv.

Problémová místa, rizika a možná řešení

Rozdíly v přístupu dle cílových skupin

Pokud se klienty nepodaří najít a kontaktovat anebo sami pomoc nevyhledají, není možné jim pomoci. První otázkou tak zůstává: jak zajistit úvodní kontakt mezi potřebným člověkem a sociálním pracovníkem? Právě z tohoto důvodu je rozlišení činností podle cílových skupin (ohrožení ztrátou standardního bydlení vs. bytová nouze) účelné. Podoba nástrojů podporujících první kontakt není stejná. Pokud si představíme uvedené cílové skupiny a prozkoumáme, jakými cestami se s těmito klienty setkáváme, umožní nám to určit podobu nástrojů, prostřednictvím kterých zajišťujeme první kontakt. Tímto posoudíme, jakým způsobem a nakolik systematicky pracujeme i s lidmi ohroženými ztrátou standardního bydlení. V České republice se můžeme setkat s dobrou praxí, kterou je dlouhodobá, pravidelná a systematicky probíhající terénní sociální práce, jejímž prostřednictvím mají klienti možnost získat potřebné informace a fungující spolupráce s poskytovateli nízkoprahových sociálních služeb, zdravotnickými zařízeními a všemi důležitými odbory obecního úřadu. Často se ale stává, že lokální nástroje pomoci jsou zaměřeny pouze na cílovou skupinu osob v bytové nouzi (lidé žijící „na ulici“, v ubytovnách, sociálně vyloučených lokalitách), ale bez patřičné modifikace nejsou efektivně využitelné jako prevence předcházení ztrátě standardního bydlení. O systému prevence ztráty bydlení se proto pokuste uvažovat nezávisle na již existujících prvcích pracujících s lidmi v bytové nouzi.

Cílová skupina ohrožených ztrátou standardního bydlení

Chcete-li budovat systém prevence ztráty bydlení, měli byste mít v prvé řadě co nejlepší možnou znalost cílové skupiny na vašem území. Nejprve se však musíme zabývat otázkou, jak široce skupinu potenciálních bezdomovců definovat. Jedná se o hledisko účelnosti, koho do skupiny ohrožených zahrnout, na koho se soustředit s přihlédnutím k našim místním kapacitám pomoci. Rovněž bude nutné počítat s tím, že získat podrobné informace o ohrožených není nikterak snadné, významná část z nich bude na první pohled zcela neidentifikovatelná.

Skupina osob ohrožená ztrátou bydlení na vašem území bude mít pravděpodobně pestré složení, rovněž bude lokálně, město od města, odlišná. Přesto můžeme upozornit na tři základní rizikové oblasti, které jsou pro cílovou skupinu ohrožených určující. Ztrátou bydlení jsou lidé:

- ohroženi z důvodu finanční situace,

- ohroženi z důvodu právní nejistoty,
- ohroženi z důvodu jednání/chování či jeho přisuzování dané domácnosti.⁴

Do skupiny ohrožených z důvodu finančního zatížení domácnosti zařaďte jistě všechny domácnosti splňující následující definici: *ztrátou bydlení jsou ohroženy ty domácnosti, které vynakládají na bydlení více než 40 % svých disponibilních příjmů a zároveň jim, po uhrazení těchto nákladů, nezbývá více než 1,6násobek životního minima*. To znamená, že je pro účinnou prevenci důležité zajistit si informace a kontakt nejen s nízkopříjmovými domácnostmi, ale spadá sem i významná část těch, kteří nemají zcela malé příjmy, ovšem platí za své bydlení vysokou cenu. Dále upozorníme, že toto finanční riziko není v ČR rozloženo rovnoměrně, významněji se dotýká domácností v (pod)nájemním bydlení.⁵

Oblast smluvní nejistoty k bydlení potvrzuje rizikové postavení (pod)nájemníků, na které bude zapotřebí se zaměřit. *V rámci okruhu vlastníků bydlení můžeme do této skupiny zařadit ty s exekucemi – i ti patří do přímo ohrožených a zaslouží si naši pozornost.*

Třetím významným okruhem rizik je jednání/chování ve vztahu k bydlení. *Do této skupiny ohrožených nemůžeme zařadit pouze ty, kteří (ať již z jakýchkoli příčin) nedodrží smluvní nájemní podmínky a další pravidla související s bydlením a soužitím, ale je důležité mít na paměti, že ztráta bydlení ve vyšší míře zasahuje bohužel i ty, kterým toto chování předšudečně připisujeme: minority, jinakosti a nesrozumitelnosti jsou zařazeny do negativních hodnotových kategorií, stávají se pro nás samotnými symboly problémů. Profesionální pomáhající nejsou výjimkou – mají také své hodnotové mapy ovlivňující jejich přístup ke klientům a okolí. Korekci přístupu ke klientům umožní reflexe jejich práce.*

Ztrátou bydlení jsou tedy ve vyšší míře ohroženy tři výše uvedené skupiny, na ty bychom se měli zaměřit, více se o nich dozvědět, následně je oslovit a preventivně na ně působit. Jedním z prvních kroků při budování funkčního systému prevence bude *analýza lokální situace osob ohrožených ztrátou bydlení*: potřebujeme znát odhadované počty a bližší charakteristiky ohrožených, bytové struktury, našich kapacit pomoci a spolupráce, jaké jsou trendy, místní rizika a specifika. Nabízí se, aby tato analýza aktuální situace byla součástí lokální koncepce sociálního bydlení jako doplnění popisu problematiky bytové nouze. Při této analytické činnosti využijme maxima informačních zdrojů, ať již jsou jimi existující analýzy a statistiky, nebo nové specificky zaměřené zjišťování na území obce ve spolupráci se všemi relevantními aktéry. Z tohoto analytického vyhodnocení situace vyplyne naše místní strategie prevence ztráty bydlení.

⁴ Podobně srovnej zmiňovanou Metodiku prevence ztráty bydlení (Šimíková, Trbola, Milota, Frišaufová, 2015: 8, online).

⁵ Viz přehledně závěr Šimíková, Vyhlídal (2015: 67, online).

Sít spolupracujících aktérů

Klíčovou roli při iniciaci, koordinaci a samotné realizaci prevence ztráty bydlení na místní úrovni by měla hrát obec. *Do rozhodování o rozvoji prevence by měla být zapojena samospráva obce, ideálního kandidáta koordinace prevence ztráty bydlení pak vidíme u sociálního pracovníka obecního úřadu či obce, velikost lokální působnosti by se měla pohybovat na úrovni obce s rozšířenou působností.*⁶ Pravděpodobně narazíte na problém personálních kapacit, i proto byste neměli zanedbávat přípravnou analytickou fázi (ze které vyplynou vaše reálné možnosti a strategie) a zajištění spolupráce relevantních aktérů. *Podoba sítě zapojených subjektů výrazně ovlivní jak schopnost systému prevence identifikovat a kontaktovat ohrožené, tak také následnou podobu a kvalitu pomoci.*

Při výběru partnerů zapojených do spolupracující sítě vycházejte z výše popsané cílové skupiny ohrožených. Hledání těch zásadních spolupracujících subjektů na vašem území vám může usnadnit právě ono analytické rozlišení tří rizikových oblastí ztráty bydlení. Můžeme si uvést jeden stručný příklad:

Pokud se budete zamýšlet nad oblastí ohrožených z hlediska finanční situace, s ÚP ČR již spolupráci budete mít pravděpodobně vybudovanou a budete ji pouze nastavovat specificky i pro oblast prevence ztráty standardního bydlení. Uvědomíte si však, že významný podíl ohrožených na ÚP ČR vůbec nedochází, žádné dávky nepobírá. Začnete se tedy zajímat o cílové skupiny definované původně na základě jiné životní situace, u kterých se finanční těžkosti často vyskytují, a narazíte na seniory či samoživitelky. Touto cestou dojdete ke zjištění, že jako partnery prevence bude důležité oslovit oblíbený klub seniorů a místní aktivní neformální spolek sdružující ženy na rodičovské dovolené. Ostatní orgány obce a úřadu, poskytovatelé sociálních služeb a další místa sociální a psychologické pomoci, policie, lékaři a zdravotnická zařízení jsou víceméně standardní relevantní aktéři, u kterých nepochybujeme, že budou do spolupráce zapojeni. Pokuste se však do sítě zahrnout i další lokálně významné partnery.

Závěr oddílu věnovanému spolupráci aktérů patří pronajímatelům, jejichž zapojení do sítě prevence ztráty bydlení je *alfou a omegou úspěchu*. Efektivita systému závisí zcela zásadně na tom, zda se vám podaří ustavit funkční komunikaci s velkými vlastníky nájemního bydlení a ti ostatní drobní pronajímatelé budou znát osobu, na kterou se v případě problematických situací s nájemníky mohou obracet. Pronajímatelé jsou aktéři, kteří mohou být prostředníky mezi vámi a nájemníky, potýkajícími se s finančními těžkostmi – za souhlasu nájemníků vás mohou informovat zavčasu o chystaném ukončení smluv nebo o stížnostech a konfliktech sousedů, které bydlení ohrožují.

⁶ K roli obecního úřadu a obce na úrovni ORP srovnej Šimíková, Trbola, Milota, Frišaufová (2015: 4), online.

Depistáž

Jak jsme již naznačili v úvodu podkapitoly, **depistáž**, jakožto nástroj vyhledávání klientů,⁷ je dobré v rámci naší problematiky týkající se bydlení rozlišovat specificky podle okruhu osob, na které je primárně zaměřena:

- a) osoby ohrožené ztrátou standardního bydlení,
- b) na vyhledávání těch, kteří se v bytové nouzi již ocitli.

Heterogenní skupina lidí ohrožených ztrátou standardního bydlení splývá s ostatními obyvateli mnohem výrazněji než jiné cílové skupiny. Oproti lidem v bytové nouzi, které často nacházíme koncentrované v sociálně vyloučených lokalitách, ubytovnách či jsme schopni je při práci v terénu identifikovat „na ulici“, je vyhledání skupiny ohrožených vystěhováním ze standardního bydlení o mnoho obtížnější.⁸ Právě proto nabývají na významu u této depistáže dva prvky:

- systémové využití sítě spolupracujících aktérů – ti identifikují a odkazují na včasnou pomoc ohrožené,
- informační kampaň – cílená na ohrožené a jejich bezprostřední okolí.

Informační kampaň může mít různé podoby, které budou určovány médiiem (distribuce inforetávků, série článků v místním radničním zpravodaji, webové stránky, šíření pomoci sociálních sítí) a publikem, tj. specifickou skupinou ohrožených, na které bude zaměřena. Neočekávejme, že se nám jednou kampaní podaří oslovit celou různorodou cílovou skupinu. Úspěch si můžeme slibovat spíše prostřednictvím série dílčích akcí zaměřených na specifický segment cílové skupiny či problému (např. jednu kampaň zaměřenou na ohrožené seniory, jinou na osoby v exekucích atd.). Také bychom měli být kritičtí ke svým mediálními schopnostem, a pokud můžeme, využijme služeb odborníků.

A zde se dostáváme obloukem na začátek našeho textu věnovaného prevenci ztráty bydlení, neboť strategie kampaní (a dalších prvků depistáže) by měla vycházet z analytického zhodnocení místní situace, jejich specifik a našich možností.

⁷ Depistáž můžeme definovat jako základní nástroj „sociální práce pro soustavné, cílené a včasné vyhledávání jedinců či skupin ohrožených sociálním vyloučením nebo jinou sociální událostí sociálním pracovníkem v jejich přirozeném sociálním prostředí s cílem nabízet jim pomoc při jejím řešení, a přispívat tím k předcházení a eskalaci negativních sociálních jevů“. (Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2018: 5, online).

⁸ K problematice depistáže a další inspiraci při jejím provádění dále odkážme na Janebovou (nedatováno, online).

Kontaktní místo pro bydlení (otevřená kancelář) je prostor, kam klienti mohou v určeném čase přijít se svými problémy týkajícími se bydlení a dalších záležitostí s tím spojených. Například Praha 7 vybudovala kontaktní centrum přímo v budově městské části. Pracovník kontaktního místa shromažďuje žádosti o bydlení a disponuje nabídkou obecních dostupných bytů (Prahy 7 i jiných městských částí), sleduje volný trh a následně jedná v zájmu klienta se soukromými majiteli. Poradenství mimo jiné poskytuje i externě nasmlouvaná právníčka a expert realitní kanceláře, kteří pracují na dobrovolné bázi. Původním účelem kontaktního místa bylo usnadnění přístupu k informacím týkajících se bydlení občanům městské části a podpora sjednocení bytové politiky. Předpokládalo se, že kontaktního místa využijí především ti, kteří se v bytové nouzi nacházejí. Čím dál více se však kontaktní místo, o jehož provozu byli občané průběžně informováni, stává nástrojem prevence ztráty standardního bydlení. Lidé sem docházejí řešit své problémy s nájemním bydlením v rané fázi, na pracovníky se obracejí pronajímatelé před podáním žaloby na vyklizení bytu.

ÚVODNÍ FÁZE PRÁCE S KLIENTEM A PRINCIPY PROFESIONÁLNÍHO VZTAHU

Renata Haráková

Klíčové sdělení

- Zásadním nástrojem zajišťujícím přehled o klientech sociálního bydlení je místní depistáž zaměřená na osoby v bytové nouzi, která se neobejde bez soustavné terénní práce. Sociální šetření a posouzení nepříznivé sociální situace specificky zaměřujeme právě na bytovou nouzi s cílem zajistit klientovi standardní bydlení.
- Základem profesionálního přístupu je zachování principů slušné komunikace a fungujícího lidského vztahu.⁹
- Ve snaze o získání důvěry klienta musíme důsledně dbát na to, aby naše snaha nevedla ke vzbuzování falešných nadějí – snažíme se popisovat klientovy reálné možnosti. Při nastavení reálných cílů je pak důležité, aby klient i sociální pracovník měli důvěru ve změnu a zlepšení.

Úvod do tématu

Na území naší obce bychom měli mít dobrý přehled o lidech, kteří se nacházejí v bytové nouzi a s těmito lidmi by měli být profesionální pomáhající v pravidelném kontaktu a pomáhat jim řešit jejich nelehkou situaci. *Zásadním systémovým nástrojem tohoto přehledu a práce s lidmi v bytové nouzi je specificky zaměřená depistáž za účasti všech relevantních aktérů, především pak sociálních pracovníků veřejné správy a těch, kteří pracují v sociálních službách. Obtížné může být zajištění systematicky prováděné opakující se práce v terénu, bez které se ovšem vyhledávání a kontaktování lidí v bytové nouzi neobejde.*

Jak jsme už popsali u depistáže, stejně tak i při *sociálním šetření a posouzení nepříznivé situace klienta*¹⁰ bude přístup sociálního pracovníka modifikován podle toho, zda v rám-

⁹ K tomu tématu lze v rámci české odborné literatury doporučit např.: Kopriva (1997).

¹⁰ Sociální šetření se odehrává v přirozeném (resp. tam, kde daný člověk právě žije) prostředí klienta, zjišťujeme klientovy potřeby a překážky v jejich naplnění. Během posouzení nepříznivé sociální situace dostává klient prostor k vyjádření toho, s čím by chtěl pomoci. Zároveň však musí být klient seznamován s možnostmi výkonu činností sociální práce. Na základě tohoto posouzení poté dochází k dohodě mezi klientem a sociálním pracovníkem o dalším postupu pomoci. K oběmu viz a cit. Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018: 5, 14, online).

ci depistáže kontaktoval člověka ohroženého ztrátou standardního bydlení, nebo pracuje s klientem žijícím na komerční ubytovně nebo „na ulici“, tedy tím, kdo se již v bytové nouzi nachází a sociální byt by potřeboval.

U sociálního šetření a následného posouzení nepříznivé situace s lidmi v bytové nouzi se sociální pracovník specificky zaměřuje (samozřejmě bez opomenutí dalších oblastí problémů v životě klientů) právě na problematiku bytové nouze klienta. Tato oblast by měla být detailně a přesně popsána, aby umožnila sociálnímu pracovníkovi co nejjasnější orientaci v leckdy složité spleti příčin, důsledků a podoby bytové nouze klienta. Dohodneme-li se klient se sociálním pracovníkem na podání žádosti o sociální byt, využijeme tento popis ke zpracování podkladu se základními informacemi, který poskytne základní obraz osobám přijímajícím žádosti o sociální byty a rozhodujícími o jeho přidělení (jako jsou např. volené orgány obce či expertní skupiny či komise pověřené posouzením žadatelů). Poskytovat informace o klientovi třetí straně pochopitelně není možné učinit bez jeho souhlasu a způsob nakládání s těmito údaji musí být zcela transparentní i ze strany těch, kteří o bytech rozhodují. Sociální pracovník si musí být vědom, že obsah a rozsah těchto sdělení o klientovi může mít rozhodující úlohu nejen na samotné posouzení žádosti. Kdo a jaké informace o klientovi získá a jak s nimi může/nesmí naložit, musí být všem dopředu jasné. Sociální pracovník klientovi poskytne veškeré relevantní informace, včetně možných rizik (neuvedení potřebných informací do žádosti, opomenutí či zamlčení relevantních okolností apod.) ještě před podáním žádosti o sociální byt.¹¹

Respekt a důvěra jsou základní pilíře každého kvalitního vztahu, což platí o to více při úvodních setkání sociálního pracovníka s klientem. Respektující přístup znamená slušnost, úctu, navození partnerského vztahu a bezpečného prostředí. Pokud by sociální pracovník přicházel ke klientovi s domněním, že je odborník na jeho obtíže, nemusí k navázání přiměřeného vztahu dojít a můžeme se oprávněně ptát, zda v takovém případě postupuje pracovník profesionálně. Klient zase může na druhou stranu očekávat, že jeho záležitosti sociální pracovník zdárně vyřeší i bez jeho přičinění. Různé pozice obou a citlivé záležitosti, které jsou předmětem kontaktu, může vytvářet obtížně reflektované pozadí celého vztahu. Důležitou složkou je zachování hranic ve vztahu ke klientovi a vědění, že správným přístupem se dá většině problémů předejít. Níže jsou proto představeny základní principy, které pomohou předejít problémům v komunikaci, a tím i vztahu s klientem, zvýší naše pochopení a důvěru klienta v to, že naší prvořadou prací je hledat s ním řešení, které mu bude ku pomoci.

¹¹ Podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 z 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále jen „GDPR“) je nutné si uvědomit, že v případě zákonných úprav není povinnost sociálních pracovníků požadovat souhlas klienta se zpracováním osobních údajů, to v praxi znamená, že pokud sociální pracovník v rámci činnosti sociální práce získává od klienta osobní údaje, činí tak v rámci platných právních předpisů.

Problémová místa, rizika a možná řešení

Terénní sociální práce na našem území

S problematikou depistáže souvisí schopnosti a dovednosti pracovat v terénu, tj. v prostředí, ve kterém klient žije.¹² Bez terénní sociální práce se nám stěží podaří setkávat se s těmi, pro které je pomoc fakticky nedostupná, pro lidi, kteří pomoc potřebují, ale neumí či nemohou ji vyhledat. Tato faktická nedostupnost hraje významnou úlohu, neboť s rostoucí mírou sociálního vyloučení se pro klienty obecně zvyšuje práh standardních „kamenných“ nástrojů pomoci. *Budete-li chtít ve své obci rozvíjet či zlepšovat praxi depistáže (a tedy i terénní sociální práce), měli byste se zamýšlet nad dvěma rovinami terénní problematiky: a) kdo, kdy, s kým a jak v současné době terénní sociální práci v obci poskytuje; b) jak my sami a naši kolegové terénní sociální práci umíme.* První okruh znamená, že je třeba se ptát na současný systém pomoci, depistáž vykonávanou sociálními pracovníky veřejné správy, poskytovateli sociálních služeb (zejména nízkoprahové služby prevence), spolupráci s dalšími aktéry atd. Bude nás zajímat rozsah, cílová skupina, kapacity sociálních pracovníků a poskytovatelů, dlouhodobost a systematickosti terénní práce. Poté můžeme uvažovat nad způsoby, jakými v budoucnu terénní sociální práci zlepšovat či rozvíjet. Platí, že maximální dopad zavedení systematické terénní sociální práce na cílovou skupinu se v daném území projeví zhruba ve střednědobém horizontu.¹³ Druhá rovina úvah o terénní sociální práci na našem území by měla směřovat k vlastním schopnostem a dovednostem. Práce v terénu a její systémové nastavení je v mnoha ohledech velmi specifické. Znamená to mimo jiné znát dobře region a území obce, aktivně vyhledávat potenciální klienty cílové skupiny, navazovat kontakt s těmi, kteří pomoc nevyhledali, vykonávat sociální práci mimo zdi kanceláře a v neposlední řadě vyřešit problém systematického, v dostatečně krátkých intervalech se opakujícího a dlouhodobého výkonu těchto činností. Není žádnou hanbou si v rámci sebereflexe přiznat naše limity, reálné schopnosti a dovednosti. Profesní růst mohou zajistit zejména stáže, školení, workshopy a konzultace s těmi, kteří se na terénní sociální práci v praxi dlouhodobě specificky zaměřují. Těmi jsou u nás především profesionálové terénních programů v systému registrovaných sociálních služeb. S odborným růstem může pomoci příslušná literatura zabývající se terénní sociální prací.¹⁴

¹² Často používané sousloví „přirozené prostředí“ klienta bývá někdy chápáno velmi zavádějícím způsobem a evokuje volbu a svobodné rozhodnutí žít „na ulici“, ve vyloučené lokalitě apod.

¹³ Zajímavé jsou v tomto ohledu zkušenosti poskytovatelů terénních programů určených pro uživatele návykových látek a pro osoby bez přístřeší. Ti referují o typicky dvou- až tříletém období postupného nárůstu efektivity služby, je-li rozšířena do obcí a regionů, kde předtím žádné ekvivalentní nástroje pomoci nepůsobily.

¹⁴ Z odborných a pro sociální pracovníky prakticky využitelných materiálů, které se zabývají terénní sociální prací, můžeme doporučit kupříkladu sborník Ostravské univerzity: Janoušková, Nedělníková (2008, online).

Součástí terénní sociální práce je i téma bezpečnosti sociálního pracovníka, protože s výkonem práce v terénu souvisejí určitá rizika a potenciálně nebezpečné situace, například návštěva v bytech klientů či setkání s klientem, jehož chování považujeme za rizikové.¹⁵

Úvodní posouzení bytové nouze

Úvodní posouzení bytové nouze hraje zásadní roli. Šetření by mělo proběhnout přímo v místě, které klient obývá. Popis bytové nouze by měl vycházet z uvedení problémů, na které poukazuje klient (krátkodobá nájemní smlouva, špatný technický stav, snížený hygienický standard, předražený byt, absence nájemní smlouvy), a popsáním bydlení tak, aby se daly jednotlivé případy mezi sebou co do závažnosti porovnávat. Jako vhodný nástroj zhodnocení závažnosti bytové nouze lze použít typologii bezdomovectví dle ETHOS.¹⁶ Při šetření v místě bydliště klienta by si měl sociální pracovník všimnout a popsat charakter a specifika bytové nouze.

Bytová nouze se posuzuje dle prostředí, kde klient žije. Popis a vyhodnocení tohoto klíčového kritéria by mělo obsáhnout následující oblasti:

- *typ příbytku* – sociální pracovník popíše, případně doloží fotodokumentací, o jaký typ bydlení se jedná, zda klient obývá garáž, chatku, dům ve špatném technickém stavu, ubytovnu, azylový dům, přespává na ulici, pod mostem či jinde;
- *přístup k základním životním potřebám v bydlení* – pro jistější určení toho, jak je daný typ bydlení nedostačující, lze posoudit konkrétně, jak je zajištěna voda, plyn, elektřina, odpad a vytápění;
- *stav obydli* – slouží ke stanovení toho, jak moc je bydlení nevyhovující a ohrožující, a to podle popisu stavu zdí (narušená statika, výskyt plísní, narušené zdivo, odkryté elektroinstalace atd.), stavu podlahy (díry v podlaze, chybějící zábradlí), stavu střechy (do domu zatéká), přístupu do domu (poničené schody, chybějící výtah);
- *okolí* – bytovou nouzi dokreslí i popis okolí, například s poukazem na sociální vyloučení definované ne/dostupností infrastruktury a služeb (zdravotnictví, obchody, ško-

¹⁵ Detailně viz Šaroch (2008), online.

¹⁶ ETHOS – Evropská typologie bezdomovství a vyloučení z bydlení v prostředí ČR (ETHOS, 2007, online); Evropská observatoř bezdomovství (EOH, 2018, online) vytvořila pro Evropskou federaci národních sdružení pracujících s bezdomovci (FEANTSA, 2018, online) v letech 2004–2007 European Typology on Homelessness and Housing Exclusion (= ETHOS), která je k použití v členských státech Evropské unie. V letech 2005–2007 dopracovala skupina odborníků typologii a definici pro prostředí České republiky včetně komentáře k národním subkategoriím (ETHOS, 2007, online).

la, policie, sociální služby), popis sousedství (zda v okolí žijí další lidé, hustota zalidnění, stav sousedních budov, bezpečnost);

- *další významné kategorie* – jako je třeba přelidněná domácnost, zde je třeba předem nastavit dle osob/m² (obytné plochy), jak bude přelidněnost určena.¹⁷

Doporučujeme kritérium bytové nouze doplnit o další indikátory dokreslující nepříznivou situaci, především se jedná o následující oblasti:

- 1) *Zdravotní stav* lze ověřit sérií otázek identifikujících, zda se tazatel vůbec potýká se zdravotními potížemi. Čas od času se se zdravotními obtížemi potýkáme všichni, cílem je proto popsat významné dopady zdravotního stavu osoby na život klienta, které mají dlouhodobější charakter. Jedná se například o často se opakující zdravotní potíže, chronická onemocnění a zdravotní omezení, která klienta dlouhodobě limitují v životě a mají tendenci se zhoršovat či způsobovat větší obtíže vzhledem k bytové nouzi. Je třeba brát v úvahu, že řada ohrožených lidí není napojena na žádný druh pomoci, a rovněž ani lékařská služba jim z různých důvodů není dostupná (odmítání ošetření ze strany zdravotního personálu, strach z diagnózy či operace, neznalost možnosti využít zdravotních služeb, chybějící náhled na nemoc např. u duševních či mentálních onemocnění atd.). V takovém případě konstatování zdravotních potíží vyplývá z popisu klienta, případně dalších osob, a z pozorování sociálního pracovníka. V případech napojení na zdravotnické služby lze mít závažnost zdravotního stavu potvrzenou lékařskou dokumentací. Protože od sociálních pracovníků nikdo neočekává plné porozumění lékařským zprávám, je dobré si vyžádat za souhlasu klienta samostatné vyjádření lékaře.¹⁸ Za nejvíce směrodatné lze považovat průkaz TP, ZTP, ZTP/P; *příznaný invalidní důchod, příspěvek na péči*. Je možno též zohlednit nemoci ve vztahu k bytové nouzi jako zvláště ohrožující (astma – plísně v bytě, agorafobie – přespávání na ulici, pohybové obtíže – 4. patro bez výtahu). Znovu je dobré si připomenout, že při šetření zdravotního stavu je třeba myslet na to, že si klient nemusí být zdravotních problémů vědom, a v takovém případě může informace pocházet pouze z popisu sociálního pracovníka.
- 2) *Rodinná situace* (počet a věk dětí, těhotenství, dohled SPOD apod.), věk respondenta a další okolnosti dle uvážení sociálního pracovníka a domluvy v týmu a dle individuální situace klienta (např. domácí násilí, mladí dospělí opouštějící institucionální péči). Popis rodinné situace se přitom zaměřuje na všechny osoby, se kterými klient žije, na jejich

¹⁷ Průměr v České republice se uvádí 19 m² na osobu, hygienické standardy uvádějí jako minimum 8 m² na osobu. Například přelidněnost při identifikaci bytové nouze v brněnském projektu Rapid re-housing byla v závislosti na rozsahu bytové nouze a nižším standardu nastavena na 5 m²; byly zaznamenány i tak přelidněné domácnosti, ve kterých vycházely 2 m² na osobu.

¹⁸ Na tomto místě je třeba poznamenat, že ne všichni klienti mají svého praktického lékaře nebo jsou registrovaní u potřebného specialisty.

vzájemné vztahy (děti, rodiče, pěstounská péče, partner, přátelé) s určením těch, se kterými by chtěl bydlet v novém bytě. Za ukazatele zvýšené zranitelnosti lze určitě považovat děti, jejich počet¹⁹ a věk.²⁰ Za zvláště zranitelné lze považovat rodiny s malými dětmi, těhotné ženy a nemocné a seniory.

- 3) *Finanční situace* – Je třeba vést v patrnosti, že na následné řešení má vliv též finanční situace žadatele o sociální bydlení. V další fázi je tudíž dobré zjišťovat příjmy a výdaje klienta, stejně jako faktory, které se na hospodaření s penězi negativně promítají: jsou to další osoby (rodina či přátelé, lichváři), závislosti (gambling, drogy, alkohol) a nejčastěji dluhy (je dobré mít přehled o exekucích, přednostních pohledávkách, počtu věřitelů, výši pohledávek, zda probíhá či je v plánu jejich splácení).

Sebelepší příprava, odpovědně a promyšleně nastavená kritéria neznamenaají, že bude výsledek depistáže vždy jednoznačný. Při sociálním šetření na místě a vlivem poskytnutých informací se mohou vyskytnout nejasnosti, protichůdná zjištění a obtížnost při určení bytové nouze či obecně nepříznivé situace. Může dojít k chybám, dilematům či rozhodnutím, kde se ani jedna varianta nejeví jako správná či spravedlivá vzhledem k ostatním.

Že totéž nemusí být totéž, ilustruje příklad domu, jehož sklepní prostory byly obývány dvěma rodinami. Vyhledávání v katastru nemovitostí a studium nájemní smlouvy by muselo prokázat, zda jsou prostory vůbec zkolaudovány k bydlení. Jeden oddělený prostor obýval manželský pár s dětmi, muž byl zedníkem a za roky obývání těchto prostor jen s malými okny ve výši hlavy se výrazně věnoval stavebním úpravám a opravám. Oddělil jednotlivé místnosti tak, že děti a rodiče mohli spát a trávit prostor odděleně, obložil koupelnu a ve snaze zvelebit byt nezaostávala ani jeho manželka, která použila tapety na zakrytí plesnivých zdí. Fotkami rodiny, obrázky a dekorativními předměty vytvořila útulný domov. Přesto si stěžovali na nízko položený byt, kde se neustále tvoří plíseň a není dostatek světla. V prostoru naproti bydlela vdova se čtyřmi dětmi, jejich hlavní starostí bylo zvládnutí péče o děti. Nezbyval jí čas na domácnost a chyběly možnosti na zvyšování kvality bydlení. Bydlení jako takové se zdálo být zcela nevyhovující, neomítnuté drolicí se zdi, hrubé podlahy, plesnivá koupelna, spaní na kovových pryčnách v jediné místnosti atd. Přes první dojem však bylo zřejmé, že oba prostory k bydlení vypadaly na začátku dost podobně a až vlivem odlišného přístupu se projevíly rozdíly. U koho a podle čeho tak měla být hodnocena bytová nouze? Měla první rodina doplatit na to, že se o bydlení stará tak, že jako bytová nouze nevypadá, i když o standardní bydlení se nejedná, nebo měla být rodina, která již přišla o hlavu rodiny a jejíž matka čelila

¹⁹ Speciální posouzení vyžadují děti v institucionální péči, a to nejlépe konzultací s pracovníkem SPOD.

²⁰ Děti do 6 let věku lze obecně považovat za více zranitelné, ale rozlišovat děti na základě věku nemusí být optimální, neboť každá věková kategorie je ohrožena jinak.

těžkostem při zvládnání péče o domácnost, potrestána ještě jednou a ponechána ve stávající situaci, protože se o byt tolik nestará? I když by pořízené fotografie hovořily o opaku, měla by bytová nouze být vyhodnocena u obou rodin? I přes odlišný obraz se v obou případech jednalo o sklepní prostory s vysokou vlhkostí...

Plíseň je vůbec častým problémem v bytech postavených v dřívějším období, zanedbaných stavbách a původně nebytových prostorách (sklepy, půdy, garáže) a je těžké určit, nakolik lze již plíseň považovat za známku nevyhovujícího bydlení a nakolik je její odstranění možné adekvátním užíváním bytu (větrání, topení) či drobnými stavebními úpravami. Vhodné je pochopitelně zapojovat do posuzování bytové nouze další odborníky, například stavební úřad, pracovníky hygienické stanice apod.

Stále více se v rámci podpory osob v nepříznivé životní situaci objevuje potřeba *multi-disciplinárního* týmu, kde by kromě výše uvedených odborníků v oblasti stavebnictví a hygieny působili hlavně lidé se zdravotním vzděláním (pro určení závažnosti zdravotního stavu, základní ošetření a poradenství), psychiatři a psychologové pro problémy duševního rázu a závislosti, psychoterapeuti pro psychickou podporu, sociální pracovníci pro oblast zaměstnanosti apod.

Na jakých principech vybudovat vztah

Hlavní překážkou při navázání vztahu s klientem je nedůvěra. Správným přístupem ke klientovi ji však můžeme společně překonat. Je proto dobré sledovat následující principy:

Otevřenost

Odbourává bariéry na obou stranách. První kontakt hraje důležitou roli vzhledem k šíři a hodnotě získaných informací a může určit celý následující vztah. Je v pořádku, pokud ke klientovi přistupujeme ještě vlídněji a laskavěji než k ostatním lidem, protože jsme vzájemně neznámí lidé, kteří spolu mají probírat osobní záležitosti. Klademe velký důraz na vysvětlování toho, co říkáme, a podrobně popíšeme, co nás přivádí, z jaké jsme instituce a jaké máme záměry.

Provádíme-li například sčítání osob bez domova, můžeme postupovat následovně:

Dobrý den, jmenuji se xy, přicházím z úřadu xz, který má na starosti pomoc lidem v nouzi. Právě provádíme sčítání osob bez domova. Děláme to proto, že je důležité, aby vedení obce a její obyvatelé věděli, kolik obyvatel nemá kde bydlet nebo

se potýká s nevyhovujícím bydlením. Když budeme vědět, kolik lidí ve městě má tento problém, budeme moci lépe informovat politické vedení o potřebě sociálního bydlení. V tuto chvíli máme připraveno třicet bytů, víme, že to zdaleka nestačí, ale věříme, že se jedná o důležitý krok k řešení bytové nouze ve městě. Nemusíte se bát, všechno, co nám řeknete, zůstane k dispozici jen pro nás a dalším osobám bude poskytnuto bez uvedení vašeho jména a osobních údajů. Souhlasíte teď s vyplněním krátkého dotazníku? Pokud je klient svolný k vyplnění, ještě jej upozorníme, že se budeme ptát i na osobní a citlivé údaje, a pokud by mu bylo nepříjemné na některé otázky odpovídat, tak nemusí. Pokud nebude s vyplněním souhlasit, nenecháme se tím odradit, může mu bránit strach či předešlá špatná zkušenost, a zeptáme se, co mu brání a že můžeme zodpovědět otázky, které by jeho obavy rozptýlily.

Pochopení

Je dobré projevit jak k situaci klienta, tak i k jeho nedůvěře či negativním projevům směrem k naší osobě. Pochopení můžeme vyjádřit následujícími větami: *Chápu, že se zlobíte, že mi nedůvěřujete, že se podle vás jedná jen o další formulář, který vám teplo v zimě nepřinese. Chápu, že co potřebujete nejvíce, je slušné bydlení, a věřím, že vaše zapojení do sčítání nakonec způsobí, že se o váš osud bude více lidí zajímat. Rozumím, že máte podanou žádost několik let bez výsledku a že čekání a opakované odmítání pro vás musí být velmi frustrující. Člověk v nepříznivé situaci má řadu špatných zkušeností, nese si s sebou nenaplněná očekávání z bezvýsledného podávání žádostí, sužuje ho zima, má hlad. Často to jediné, co mu okolí může nabídnout, je někdo, kdo jej vyslechne, ulví jeho emocím, povzbudí jeho ducha, pokusí se vrátit naději a víru v ostatní lidi.*

Zapojení klienta (aktivizace)

Začíná tím, že se klienta hodně ptáme, jak mu v situaci je, jak by věc řešil na našem místě, co by mu pomohlo, co by chtěl, co je ochoten pro zlepšení udělat, co už zkusil, co mu brání překonat omezení, co by mu udělalo radost, podle čeho by vybíral lidi pro sociální bydlení, jaké řešení by navrhoval pro lidi na ulici, kdo a jak by měl toto řešení realizovat, čím by se chtěl žít, čeho by chtěl v životě dosáhnout. Otázky jsou projevem zájmu o život klienta. Poskytují současně návod, jak lze o věci přemýšlet, novou perspektivu a směr. Slouží k aktivizaci klienta, při které je důležité, abychom se k tématu vraceli a postupně došli až ke konkrétním krokům (podání žádosti o obecní byt, návštěva prádelny pro vyprání oblečení, podání žádosti o nadační fond, dotaz na práci v komunitní zahradě...), které klient bude postupně naplňovat. Klient by měl být sociálním pracovníkem podpořen při neúspěchu, měl by vědět, že vše potřebuje čas.

Jasně definování práv a povinností

Je podstatnou součástí otevřeného vztahu a fungující spolupráce. Klient by měl znát svoje práva (mlčenlivost ze strany sociálního pracovníka, právo si stěžovat a ukončit spolupráci, právo bydlet atd.) a vědět, za jakých podmínek do služby vstupuje. Sociální pracovník jedná v zájmu klienta, neměl by ale klienta podporovat v jednání, které směřuje proti němu, klientovi či dalším osobám.

Klient má být vystěhován ze dne na den z domu. Skončila mu nájemní smlouva a má podepsanou doložku přímé vykonatelnosti. Do sporu vstupují právníci, protože klient nebyl s předstihem upozorněn a nemá zajištěno jiné bydlení. Klient cítí podporu a domáhá se svého práva, pak se však ukáže, že dluží nájem za posledních 5 měsíců. V takovém případě je spravedlnost na straně pronajímatele a klient mohl porušováním nájemní smlouvy vystěhováním očekávat. Sociální pracovník jej musí v tomto duchu poučit, pokusit se klienta motivovat k nápravě situace, popřípadě zaměřit jeho pozornost na zakázku nového bydlení.

Sociální pracovník by měl být schopen s klientem otevřeně nesouhlasit, nejednat v souladu s jeho přáním, pokud je nerealistické či škodí jiné osobě. Na druhé straně musí respektovat soukromí klienta i za cenu, že si škodí například nadměrným užíváním alkoholu. Pokud klient opakovaně projeví nevoli o závislosti mluvit, natož ji nastavit jako samostatnou zakázku, nezbývá sociálnímu pracovníkovi než klientovo přání respektovat, avšak nadále v pravidelných intervalech o záležitosti hovořit a nabízet podporu. Pokud jinak spolupráce probíhá podle dohody, měl by klient vědět, že podpora ze strany sociální služby bude probíhat tak dlouho, jak bude trvat jeho potřeba.

Otázky k zamyšlení

- Kdo u vás provádí terénní práci zaměřenou na cílové skupiny v bytové nouzi a nakolik systematicky?
- Jaké složení má skupina lidí v bytové nouzi na vašem území, jaká kategorie ETHOS převládá? Na základě jakých údajů to víte?
- Jak ve vaší obci probíhá vyhodnocení situace ohrožených osob?
- Se kterými skupinami klientů je pro vás obtížné navázat kontakt? Proč právě tyto?
- Jak řešíte situace, kdy klient podle vás jedná proti svému nejlepšímu zájmu?

PODPORA KLIENTA PŘI ZABYDLOVÁNÍ

Renata Haráková

Klíčové sdělení

- Podpora klienta při zabydlování obsahuje prvotní fázi od přidělení bytu přes stěhování a zabydlení se v novém bytě tak, aby jej co nejdříve bylo možné nazývat domovem (se všemi povinnostmi, které se k tomu váží, jako je pravidelné placení nájmu a energií). V sociálním bydlení se jedná o jednu z nejdůležitějších etap.
- Sociální pracovník v případě, že je to potřeba, musí zvláště v této fázi poskytnout adekvátní míru podpory a být důkladně obeznámen s jednotlivými kroky procesu a vším, co obnášejí (od vyřízení nájemní smlouvy a přepisu energií přes podporu při zajištění nezbytného finančního minima směrem k bydlení a živobytí po podporu při stěhování a zajištění materiální podpory při zařizování bytu).
- Důležitým úkolem po přestěhování, který nemůže být v žádném případě opomenut, je úprava individuálního plánu:²¹ stávající zakázku, jež byla úspěšně ukončena novým bydlením, nahrazujeme zakázkou zacílenou na udržení stávajícího bydlení, která je spojena i s důkladným obeznámením klienta se všemi souvisejícími právy a povinnostmi.
- Stejně tak je dobré v této fázi neopomínat i příjemné aspekty života a věnovat se spolu s klientem hledání volnočasových aktivit, nových sociálních kontaktů a cílů, které podpoří klientovu motivaci tak, aby se snažil si bydlení udržet.

Úvod do tématu

Doba kolem přidělení nového bytu a stěhování je v sociálním bydlení dobou klíčovou. Je příležitostí pro klienta začít znovu, vyvarovat se starých chyb, využít nové možnosti a rozvinout svůj potenciál. V této době se může značně posílit důvěra klienta v sociálního pracovníka, vzniká silná emoční stopa spojená s radostí a momentem překvapení, protože právě dostává šanci bydlet, a je proto důležité, aby se zodpovědný sociální pracovník dobře připravil na moment oznámení klientovi, což také obnáší správnou volbu místa a účastníků. Je možné připravit písemné přání, upomínkový

²¹ Individuálnímu plánování se věnuje následující kapitola.

předmět či věc do domácnosti, které zvýší efekt daného momentu. Kreativitě se meze nekladou.

V této fázi je též důležité otevřeně nastavit hranice a úkoly sociálního pracovníka a klienta. Nejlépe by měl sociální pracovník svou specializací odpovídat specifickým potřebám klienta. V každém případě by však měl působit v roli case managera a být připravený pomáhat klientovi v utváření dalších potřebných kontaktů nezbytných do budoucna. Při výběru sociálního pracovníka by měly být též zváženy časové možnosti. Je možné, že klient bude potřebovat intenzivní podporu, která by zvláště v prvních měsících od přidělení bytu měla být automatická, a může znamenat setkávání několikrát týdně.

Problémová místa, rizika a možná řešení

Důležitým krokem je spárování, to znamená přidělení bytu, který by měl co nejvíce odpovídat potřebám klienta. Sociální pracovník se proto snaží při vstupním rozhovoru s klientem odhalit jeho potřeby, obavy a přání tak, aby klientovi byl následně přidělen co nejhodnější byt s ohledem na velikost, dispozice, dostupnost (schody, výtah, bezbariérovost), lokalitu a sousedství. Může se stát, že v blízkosti bydlí bývalý partner, kterému by se klient raději vyhnul, v okolí pobývají lidé bez domova, se kterými klient dříve trávil čas a kterým by mohlo být těžké vzdorovat při prosbách o návštěvy či přespaní. Ohrožující může být též místo distribuce drog, pokud se klient potýkal se závislostí, a v podobných příkladech vyžadujících zohlednění bychom mohli pokračovat. Proto, je-li to možné, je výběru bytu vhodné věnovat nadstandardní pozornost, která se nám zúročí v eliminaci budoucích rizik.

Po prohlídce bytu a schválení volby ze strany klienta je třeba podniknout kroky směřující k přípravě nájemní smlouvy. Klient a sociální pracovník spolupracují s pronajímatelem tak, aby byla nájemní smlouva co nejdříve připravena k podpisu. Následně se začne vyřizovat *přepis energií*, který může zabrat více času a prodloužit dobu k nastěhování až o několik měsíců. Proto je třeba přepisu energií věnovat náležitou pozornost, být obeznámen s případnými dluhy klienta vůči energetickým společnostem a s procesem přepisu. Při *nastavení záloh* je třeba být realistický a dohodnout se na takové výši záloh, které budou minimalizovat riziko klientova nedoplatku při vyúčtování. Na toto riziko by měl sociální pracovník pochopitelně myslet i během další spolupráce a vést klienta k úspornosti v topení, spotřebě vody i elektrické energie.

Důležitou součástí v této fázi je pomoc se zajištěním dostatečných příjmů, nedošlo-li k těmto krokům již během předchozí spolupráce s klientem. Jedná se o vyřízení dokladů pro zaevidování na Úřadu práce ČR, následná evidence uchazeče o zaměstnání a vyřízení dávek státní sociální podpory a hmotné nouze. Je třeba prozkoumat možnosti dalších příjmů (zaměstnání, invalidní důchod, příspěvek na péči) a snažit se je zajistit tak, aby klient mohl bez problémů platit nájemné již od prvního měsíce. Stejně tak se počítá s předložením nové nájemní smlouvy na Úřadu práce ČR, což bude mít vliv

na změnu vyplacených dávek. *S příslušným kontaktním pracovištěm Úřadu práce ČR je proto velmi důležité co nejdříve vstoupit do kontaktu, aby se podařilo zajistit včasné vyřízení dávek již v prvním měsíci po nastěhování. Pokud došlo k sankčnímu vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání, není již klient osobou v hmotné nouzi a nemá nebo ztrácí tím nárok na dávky hmotné nouze – příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení – , zároveň si však klient nemůže zvýšit příjmy jinou cestou, je vhodné přidělení bytu odložit do doby zajištěných příjmů, protože takto by byli pronajímatel a klient vystavováni riziku vzniku dluhu na nájmu. V případě dávek na bydlení se také nabízí možnost využít preventivního opatření zřízení přímé platby, při kterém jsou dávky na bydlení poskytovány přímo pronajímateli. S novou nájemní smlouvou souvisí též změna trvalého bydliště, která je zásadní pro stanovení nároku na příspěvek na bydlení.*

Sociální pracovník dále podporuje klienta při stěhování. Ta může mít podobu zajištění auta na stěhování či využití *nábytkové banky*, charitních šatníků a podobně. Běžné dilema, které bude muset v této fázi zabydlování sociální pracovník řešit, je *otázka vlastního nábytku klientů*. Na jedné straně může pro klienty jejich starý nábytek být právě tím faktorem, který jim usnadní cítit se v novém jako doma. Na druhé straně je nutné brát v úvahu i rizika, zvláště pokud se stěhují z ubytoven či jiného hygienicky nevyhovujícího prostředí, spojená s přenosem parazitických živočichů. Sociální pracovník podporuje klienta při nabytí nezbytných elektrospotřebičů, doprovází klienta na Úřad práce ČR se žádostí o dávku mimořádné okamžité pomoci a snaží se pomoci i při zařizení a zkrášlení domácnosti pomáhající klientovi v pocitu domova (i takové detaily, jako jsou záclony a obraz na stěně mohou hrát roli). Ještě před nastěhováním klienta nesmíme opomenout základní vybavení bytů (toaletní papír, mýdlo, ručník, matrace), k čemuž můžeme využít například některý z nadačních fondů. V této souvislosti je také dobré se zaměřit na otázku klienta bezpečí. Ujistit se, že nemá pochybnosti a obavy, vyjádřit mu podporu, popřípadě společně hledat řešení.

Na kvalitě bydlení se podepisují sousedské vztahy. Není dobré klienta stigmatizovat tím, že bude rovnou označen jako obyvatel sociálního bytu, na druhou stranu se stává, že jsou s tím obyvatelé domu obeznámeni již předem a je třeba připravit se na možné negativní reakce.

Po nastěhování je nutné společně upravit individuální plán. Nové a lepší bydlení bylo zajištěno, nyní je třeba zakázku předefinovat na *udržení bydlení*, následně se průběžně domlouvat na krocích, které k tomuto cíli povedou, a průběžně je opakovat.

Se stěhováním se pojí i změna v dalších oblastech života. *Klient si bude vytvářet nové sociální kontakty, bude se muset seznámit s lokální infrastrukturou*. Sociální pracovník může klientovi pomoci se zajištěním seznamů lékařů a zdravotnických zařízení, stejně tak s výčtem škol a školek. Může pomoci s registrací či vyřízením přestupu. Náročné může být hledání sídla policie a úřadů, obchodů, parků, koupališť a dalších míst vhodných pro trávení volného času.

Na změnu bydliště je třeba hledět jako na skvělou příležitost, jež může znamenat pozitivní a trvalou změnu života. Je to ideální čas na otázky týkající se budoucnosti klienta, jaké jsou jeho další cíle a čeho by chtěl v životě dosáhnout. Právě na tyto cíle je dobré se zaměřit a vracet se k nim během spolupráce.

Otázky k zamyšlení

- Co vše může klient v novém domově potřebovat a jak to získat? Čeho se naopak může obávat a co jej může blokovat? Na co dalšího se může klient v životě zaměřit teď, když má konečně stabilní bydlení?
- Jak upravíte individuální plán, v čem konkrétním se změní a na co bude zaměřen ten nový?
- Vnímá klient, že v nás má od samého počátku oporu a že se na nás může s čímkoliv obrátit? Nebude pak na nás spoléhat příliš a na úkor ztráty samostatnosti?

PRÁCE S INDIVIDUÁLNÍM PLÁNEM

Karolína Vodičková

Klíčová sdělení

- Individuální plánování je nástroj sociální práce pro řešení nepříznivé sociální situace jednotlivce či skupiny.
- Individuální plán je vytvořen na základě vyjednávání a vzájemné dohody mezi klientem (popř. jeho zástupcem, dalších zapojených osob, subjektů nebo institucí) a sociálním pracovníkem.
- Obsah individuálního plánu by měl být vždy konkrétní, jasný a srozumitelný tak, aby podle něj mohl klient postupovat a bylo možné vyhodnotit jeho plnění.
- Individuální plánování je nezbytným předpokladem kvalitní sociální práce.
- V rámci sociální práce v sociálním bydlení je zásadní, aby klient znal podmínky podpory, její možnou intenzitu a časový rámec. Intenzita podpory se může v čase měnit.

Úvod do tématu

Sociální práci poskytujeme na základě individuálního posouzení potřeb, rizik a zdrojů klienta. Individuální plánování je jedním z nejdůležitějších procesů při práci s klientem (popř. jeho zástupcem, dalších zapojených osob, subjektů nebo institucí), v jehož návaznosti na posouzení potřeb, rizik a zdrojů jsou dojednány cíle spolupráce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace.

Z uzavřené dohody o cílech spolupráce musí být zřejmá odpovědnost za provedení jednotlivých cílů i kroků – tj. kdo, kdy, co a jak zajistí/vykoná.²² Výsledky spolupráce jsou pak hodnoceny ve vazbě na posun v řešení nepříznivé sociální situace klienta.

V individuálním plánování nám jde o to lépe poznat člověka, se kterým pracujeme, znát jeho potřeby a přání a poskytovat tak činnosti sociální práce individuálně v souladu se zjištěným.

²² Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018: 5), online.

Individuální plánování je nástroj, jehož prostřednictvím dochází k podpoře samostatnosti a posílení sociálního začleňování.

Problémová místa, rizika a možná řešení

V některých případech je zakázka klienta srozumitelná a jednoznačná, například krátkodobá práce na vyřešení konkrétní záležitosti, problému (např. pomoc s vyřízením sociálních dávek, přihlášení energií k bytu apod.). Jindy je zakázka komplexní a zahrnuje i spolupráci s dalšími aktéry. I při reflexi komplexnosti individuálního plánu je potřeba jeho obsah vytvořit konkrétně, jasně a srozumitelně tak, aby podle něj mohl klient postupovat a bylo možné vyhodnotit jeho plnění.²³

Při spolupráci na naplnění zakázky musí sociální pracovník velmi citlivě vyvažovat pomoc a případnou kontrolu. *Kontrola je do určité míry potřebná a mnohdy nevyhnutelná. Kontrola se liší od pomoci tím, že je postavená na zájmech jiných lidí.* Rizikem nadužívání kontroly je ztráta důvěry klienta.²⁴

Pomoc naopak chápeme jako výsledek vzájemné interakce s klientem. Partnerský přístup zajišťuje aktivní zapojení klienta do celého procesu, je respektován jeho názor, pohled na situaci, volbu, odmítnutí, přání, jsou respektovány jeho chybné kroky a omyly. Jedná se o spolupráci dvou rovnocenných aktérů. Výsledný individuální plán je výstupem této spolupráce.

Klíčový pracovník, individuální plán

Každý klient by měl mít přiděleného svého *klíčového pracovníka*²⁵, což je sociální pracovník, který s klientem pracuje a individuálně plánuje. Zároveň je dobré mít nastavený systém zástupů, aby v případě potřeby mohl někdo jiný z týmu klíčového pracovníka dočasně zastoupit.

Sociální pracovník by měl klientovi vysvětlit smysl a účel procesu individuálního plánování a způsob sestavování individuálního plánu. Individuální plán je záznam o procesu individuálního plánování a vychází z popisu nepříznivé situace klienta. Obsahuje *osobní cíl/cíle* klienta, *kroky* k jeho naplnění a *hodnocení* plánu. Slouží jako záznam o komunikaci mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Individuální plánování je proces, který probíhá v čase. Každé pracoviště by si mělo najít svůj přístup k individuálnímu plánování a volit různé techniky a postupy plánování

²³ Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018: 5), online.

²⁴ Více a podrobněji k tématu pomoci a kontroly v pomáhajícím procesu viz Úlehla (2004).

²⁵ Označení „klíčový pracovník“ je dáno významem jeho role při procesu individuálního plánování a práce s domácností (srovnej např. Bicková, 2011).

s ohledem na cílovou skupinu. Na obecním úřadě je individuální plán dohoda plánu řešení mezi klientem a sociálním pracovníkem na základě zákonné úpravy a povinnosti zdokumentována ve Standardizovaném záznamu sociálního pracovníka.

Postup individuálního plánování²⁶

1. krok – Mapování potřeb a posouzení potřebné podpory

Mapování potřeb neboli vytváření osobního profilu klienta je první krokem individuálního plánování společně s mapováním potřebné podpory. V této fázi si prostřednictvím rozhovoru vyjasňujeme, jaká je situace klienta, jeho potřeby, přání a očekávání. Můžeme využívat stručný jednostránkový osobní profil, který může obsahovat: silné stránky klienta, co je pro klienta důležité, jak můžeme pomoci, oblíbené aktivity. Dobře zpracovaný osobní profil je tedy odrazovým můstkem pro další plánování, nicméně sám o sobě nevede k řešení klientovy situace – pro to je potřeba posouzení nepříznivé situace klienta, tedy výčet potřeb, které je třeba v rámci sociální práce s klientem saturovat.

Posuzování potřebné podpory navazuje na otázku: Co klient potřebuje? Aby sociální práce mohla být poskytována „na tělo“ daného klienta podle jeho potřeb, musíme zjistit, co klient v jednotlivých oblastech života potřebuje, tedy v jakých oblastech potřebuje podporu sociálního pracovníka.

Nenahraditelným nástrojem mapování je rozhovor, který vede sociální pracovník s klientem popřípadě i jeho rodinou.

2. krok – Plánování podpory

Pokud proběhla fáze mapování a máme spolu s klientem ujasněnou představu, v čem může sociální práce napomoci k řešení jeho nepříznivé sociální situace, můžeme přistoupit k plánování podpory. Podporu uživateli nabízíme, ale nevnučujeme. Sociální pracovník s klientem formulují společný cíl/cíle spolupráce a kroky (postup), které povedou k jejich naplnění. Při stanovování cílů spolupráce se doporučuje dodržovat zásadu SMART²⁷; obsah individuálního plánu by tak měl být vždy konkrétní, jasný a srozumitelný tak, aby podle něj mohl klient postupovat a bylo možné vyhodnotit jeho plnění.²⁸

²⁶ Detailně k tématu individuálního plánování viz Sobek (2012).

²⁷ Herzog, Herzogová (2018, online) uvádí, že cíle by měly být SMART, tedy S (specifické, konkrétní), M (měřitelné), A (akceptovatelné, dosažitelné), R (realistické, relevantní), T (termínované).

²⁸ Ministerstvo práce a sociálních věcí (2018: 5), online.

V individuálním plánu bychom se neměli soustředit pouze na jeden nebo dva cíle a zbytek věcí nechat stranou, nezaměřujeme se tudíž při plánování podpory pouze na zpracování krátkodobého plánu, ale plánujeme v „širším celku“, tedy i střednědobě a dlouhodobě. Individuální plán musí být živý dokument a je třeba mít na paměti, že není závazkem, jehož včasné a bezchybné plnění určuje kvalitu a schopnosti sociálního pracovníka nebo klienta.

3. krok – Realizace a vyhodnocení plánu

O průběhu plnění individuálního plánu, tedy o plnění kroků, které činí klient i sociální pracovník, provádíme záznamy. Četnost a forma záznamů by měla vycházet z potřeb sociálního pracovníka a klienta. Je vhodné zaznamenávat jen to, co je skutečně nutné, nejjednodušší možnou formou do záznamu o práci s klientem.

Vše pak následně shrneme ve vyhodnocení individuálního plánu, které vychází ze záznamů individuálního plánu. Hodnocení probíhá vždy ve spolupráci s klientem, kdy hodnotíme, zda jednotlivé kroky směřovaly k naplňování cílů a domlouváme se na dalším postupu.

Důležitou zásadou je, že hodnocení plánu v žádném případě není hodnocení a posuzování klienta, nýbrž je to hodnocení vzájemné spolupráce za dané období. Sociální pracovník by se měl vyvarovat hodnotících soudů a výroků. Je zcela nevhodné kritizovat klienta za nesplnění cíle. Forma hodnocení není daná, můžeme si vytvořit svůj formulář nebo osnovu. Četnost hodnocení individuálního plánu si musí definovat každá organizace sama, podle cílové skupiny.

Dle Sobka²⁹ se při hodnocení můžeme zaměřit například na tyto oblasti:

- Podařilo se naplnit cíle klienta?
- Jak se osvědčil postup a kroky, které jsme naplánovali?
- Jaký byl přínos pro klienta, naplnila se jeho očekávání?
- Jaké nejdůležitější momenty měly vliv na úspěch nebo neúspěch plánu?
- Pokud se cíle nepodařilo naplnit, jaký byl důvod? Např.: cíl nebyl reálný nebo byl příliš velký, klient ztratil o cíl zájem, klient se na naplňování cíle nepodílel, naplánovaný postup se neosvědčil, klíčový pracovník poskytoval nedostatečnou podporu apod.
- Vyskytly se nějaké překážky?

Vyhodnocení individuálního plánu je reflexivní proces, v jehož rámci hodnotíme dosažení spolupráci a máme prostor nastavení nových/dalších cílů.

²⁹ Sobek (2012).

Otázky k zamyšlení

- K čemu je podle Vás důležité individuální plánování?
- Jak hovoříte o klientech a jak definujete u klienta silné stránky?

PRŮBĚŽNÁ PODPORA

Zuzana Machová

Klíčové sdělení

- Průběžná podpora je základním předpokladem úspěchu klienta v sociálním bydlení.
- Průběžná podpora dává sociálnímu pracovníkovi možnost se s klientem pravidelně potkávat a řešit s ním jeho aktuální požadavky a řešit případné krize.
- Dobře nastavená spolupráce dává klientovi pocit podpory a nikoliv jen dohledu.

Úvod do tématu

Tématem této kapitoly je průběžná podpora klienta v sociálním bydlení. Jedná se o cílenou, strukturovanou práci s klientem. Udržení klienta v sociálním bydlení je dlouhý a náročný proces, a to jak pro klienta a jeho rodinu, tak také pro sociálního pracovníka. Protože se jedná o proces na měsíce a roky, je nutné mít zmapovanou klientovu minulost, zdroje, možnosti, potřeby a na ně nastavené cílené metody a postupy. Nedílnou součástí je kvalitní dokumentace a záznam práce s klientem.

Problémová místa, rizika a možná řešení

Předpokladem průběžné podpory je dobře navázaný vztah s klientem a dobře stanovený plán intervence.

Sociální pracovník má možnost využít různé metody a formy podpory:

Motivační rozhovor je metodou, kdy sociální pracovník se znalostí možností klienta a jeho situace klienta motivuje vhodným způsobem tak, aby u klienta zmobilizoval jeho vnitřní a vnější zdroje a došlo k vnitřní změně v klientově chování. Dobře cílenou motivací může dodat klientovi sebedůvěru, probrat silné stránky, okolnosti, které klienta znejisťují, limitují a podobně. Sociální pracovník zná klienta natolik dobře, že ví, jak jsou jeho možnosti a zdroje omezené, může ho motivovat jen v těchto mantinelech. Je dobré si také uvědomit hranice motivace, neustálá snaha o motivování klienta může dospět až k jeho vyčerpání a nechuti k další spolupráci. Je také dobré si uvědomit, že klient už

pravděpodobně se sociálními pracovníky ve své historii pracoval a některé postupy už nechce opakovat, protože je zkoušel a nemá s nimi dobrou zkušenost. Dobře zvolené motivační nástroje pomůžou klientovi najít zdroje změny v jeho osobnosti a životě. Cílovým stavem je motivovaný klient, který si je jistý svou pozicí, zná své možnosti, rizika, své zdroje, je připravený na situaci po případném neúspěchu.

Pravidelné monitorovací schůzky nebo návštěvy u klienta jsou plánovány ve spolupráci s klientem tak často, jak to situace vyžaduje. Je těžké najít rovnováhu mezi doprovázením klienta, jeho zneschopňováním nebo kontrolou. Pravidelné schůzky slouží ke společné práci na cílech, k vyhodnocení a přehodnocení dílčích cílů, ke zjištění vývoje klientovy situace. Na počátku spolupráce sociální pracovník zmapuje základní klientovy potřeby – kromě potřeby bydlení i sociální síť, práci, vazby, vztahy, sociální okolí, tužby a přání. Společné pravidelné schůzky mohou sloužit i k probírání pro klienta těžkých témat, nejistot či neúspěchů. Důležitou funkcí pravidelných schůzek je prevence. Pokud je vztah sociálního pracovníka a klienta nastavený funkčně a klient sociálnímu pracovníkovi důvěřuje, může se mu svěřovat se svými plánovanými kroky. V případě, že v nich sociální pracovník rozpozná riziko, začne s klientem pracovat na jejich úpravě.

Do průběžných nástrojů podpory klienta řadíme pochopitelně i *společnou práci na plnění individuálního plánu a jeho vyhodnocování*. Sociální pracovník a klient dohromady pracují na plánovaných dílčích cílech. U dílčích cílů musí být jasné, kdo je má udělat, jakým způsobem a do kdy. Společně vyhodnocují průběžné cíle, plánují další kroky. Dobrou praxí pro oba dva je si cíle termínovat a po jejich splnění si je „odškrtnout“. Klient se v situaci bude lépe orientovat a zažije pocit dobře odvedené práce. Sociálnímu pracovníkovi slouží ukončené cíle k duševní hygieně. Práci na cílech, jejich plánování, plnění a vyhodnocování je nutné a užitečné správně a efektivně dokumentovat.

Pokud se spolupráce klienta se sociálním pracovníkem nedaří, změní se situace klienta, onemocní, přijde o zaměstnání, získá zaměstnání, vyskytne se problém, někdo nesplní svou část úkolu a podobně, sejdou se spolu aktéři a domluví se na dalším postupu. Další postup by měl navazovat na zjištění, kde se stala chyba a jak se dá napravit.

Case management je koordinace dalších osob a organizací, které s klientem na jeho zakázce pracují. Pokud na klientově zakázce pracuje více sociálních pracovníků, dalších pracovníků obce, poskytovatelů sociálních služeb a dalších navazujících služeb, je nutné, aby celý proces jeden sociální pracovník koordinoval, věděl o krocích, které naplánoval spolupracující subjekt, které kroky a cíle jsou již splněné, kdo má jaké úkoly a jestli a jak je plní.

Dobře využitelnou metodou pro koordinaci i plánování je *případová konference*³⁰. Případová konference slouží k nastavení pravidel fungování pro klienta a subjektů, které s ním spolupracují. Je užitečná v případě, že klient pracuje na svém cíli s větším počtem osob a organizací a v nějakém momentu už není jasný cíl a kroky jednotlivých účastníků. Případovou konferenci řídí nezávislý moderátor. Sociální pracovník ve spolupráci s moderátorem a klientem stanoví cíl konference a její účastníky, dále určí termín. Moderátor představí klienta a jeho cíl. Sociální pracovník v úvodu sdělí důvody svolání případové konference, cíl, představí klientovu situaci. Klient dostane prostor, aby se vyjádřil. Pak se představí přítomní zástupci spolupracujících organizací. Moderátor řídí diskusi směrem ke stanovenému cíli, přítomní účastníci si na závěr rozdělí termínované úkoly.

Management rizik předjímá situace, které může klient nebo sociální pracovník považovat za rizikové. S riziky je nutné pracovat, počítat s nimi, připravit se na ně, vytvořit plán rizik. Rizikové situace mohou klienta zúzkostňovat, vyčerpávat a mohou vést ke klientovu selhání.

Sociální pracovník a klient mohou vytvořit plán rizik a potřeb. Spolu identifikují rizika, vyhodnotí je, a pokud nastanou, spolupracují na *monitoringu rizik*. Zásadní pro řízení rizik je jejich analýza. Pomocí *analýzy rizik* se zjišťuje míra hrozeb, kterým jsou klient a jeho okolí vystaveni, jak vysoká je pravděpodobnost, že hrozba nastane a jaký dopad to na klienta a jeho okolí může mít. Mějme při zpracování této analýzy na paměti, že každá lidská činnost přináší určitá rizika a nulové riziko neexistuje. Dobrá praxe klientovi jistotu míru rizika dovoluje.

Otázky k zamyšlení

- Se kterou z uvedených technik máte dobrou zkušenost? Kterou jste zatím nevyzkoušeli?
- Jak přispívá průběžná podpora k úspěchu klienta v sociálním bydlení?

³⁰ Více např. Pazlarová (2013).

UKONČENÍ SPOLUPRÁCE

Renata Haráková, Karolína Vodičková

Klíčová sdělení

- Ukončení spolupráce s klientem může mít různé důvody.
- Spolupráce může být ukončena: a) ze strany klienta, b) ze strany sociálního pracovníka, c) společnou dohodou.
- Ukončení poskytování sociální práce je součástí vyhodnocování individuálního plánu a přirozenou součástí procesu práce s domácností.

Úvod do tématu

Spolupráce s domácností je nastavena dle jejich individuálních potřeb a svou dobou trvání a intenzitou reflektuje potřebnost. Od první chvíle poskytování sociální práce je však dobré mít na mysli i téma ukončení.

Konkrétní důvody ukončení spolupráce přitom mohou být různé:

- cíl spolupráce byl naplněn;
- klient se natolik osamostatnil, že již sociální práci nepotřebuje;
- nepříznivá situace klienta se zhoršila natolik, že potřebuje intenzivnější podporu;
- potřebám klienta by lépe vyhovoval jiný typ podpory atd.

Kvalita života jednotlivých klientů je hlavním měřítkem kvality sociální práce. Při zvažování ukončení spolupráce si můžeme položit následující otázky:

- Umožňuje podpora sociálního pracovníka dosáhnout sociálního začlenění?
- Reaguje poskytovaná sociální práce na individuální potřeby klientů?
- Umožňuje poskytovaná podpora dosahování klientových cílů?

Problémová místa, rizika a možná řešení

Ukončení ze strany klienta může znamenat, že klient již nechce spolupracovat. Na setkání se sociálním pracovníkem mu oznámí, že si další spolupráci nepřeje. Nastane-li tato situace, je vždy vhodné zjišťovat důvody. Může se jednat o nedorozumění či důvody, které lze v rámci další spolupráce napravit, pracovat na nich, a proto je podstatné jejich sdílení.

Nastalá situace může být prostorem pro reflexi celé zakázky, přehodnocení individuálního plánu a dosavadní spolupráce, příležitost opustit rutinu, do níž práce na dlouhodobé zakázce upadla, zkusit nové možnosti a nový přístup. Snaha klienta o ukončení spolupráce nemusí nutně znamenat, že spolupráci ukončit chce, ale mohou se za tím nacházet jiné důvody, které by se sociální pracovník měl snažit odhalit.

Ještě složitější situace bude v případech, kdy *klient snahu o ukončení spolupráce nijak neprojevil, přesto se to tak jeví* (klient nedodrží domluvené termíny, není k zastížení, vyhýbá se kontaktu se sociálním pracovníkem). I v takovém případě by se měl sociální pracovník snažit klienta kontaktovat a zjistit příčiny. Nemusí to vůbec souviset se snahou ukončit spolupráci, jako spíše s novými okolnostmi, které se objevily v životě klienta. Klient by měl z nastavení předešlé spolupráce vědět, že ukončit kdykoli spolupráci je jeho právem a může tak učinit. Pomoci může i změna samotného sociálního pracovníka, nepamínejte na tuto možnost, je-li komu klienta předat, a v případech „zamrzlého“ procesu tuto variantu klientovi nabídněte.

Sociální pracovník by měl umět svou reflexi procesu práce s klientem formulovat: *Přijde mi, že se vyhýbáte setkání a nevím, jestli je to tím, že máte nějaké problémy nebo prostě méně času, či máte nějaký jiný důvod, že chcete naši spolupráci ukončit? Chcete spolupráci ukončit nebo se mám zastavit třeba za měsíc, až to budete mít klidnější, nebo vás nyní trápí něco jiného? Pokud mi důvody sdělit nechcete, samozřejmě nemusíte, ale měl byste vědět, že mi na vás záleží a dělám si starosti. Vidím, že o tom teď nechcete mluvit, můžeme se tedy domluvit nyní, že se za vámi za měsíc stavím, a pokud nadále budete mít potřebu spolupracovat, domluvíme se na ukončení spolupráce, souhlasíte?*

Pokud klient odmítá spolupráci, je třeba hledat kreativní cesty a pokusit se společně dobrat řešení a nastavení tak, aby spolupráce jakožto podmínka sociálního bydlení byla přijatelná. Nabízí se stanovení příhodnější hodiny pro setkávání, výměna sociálního pracovníka a podobně. Je však možné, že návštěva sociálního pracovníka klienta obtěžuje, má pocit, že zasahuje do jeho soukromí a snižuje jeho soběstačnost. V takové situaci klienta ujistěte, aby nebral přítomnost sociálního pracovníka jako kontrolu, ale jako podporu. Sociální pracovník by se měl ptát, co může udělat pro to, aby za daných okolností bylo klientovi dobře, a domluvit se na něčem, co by bylo oboustranně přínosné.

Problematickou situací, která se reálně může stát i přes odpovídající a profesionální podporu ze strany sociálního pracovníka, je náhlé odmítání spolupráce klienta včetně žádosti o návštěvu klientovy domácnosti. Na tento kritický moment by měl být sociální pracovník připravený. Přestože se klient vyhýbá domluvě o návštěvě sociálního pracovníka ve své domácnosti, ctíme zásadu, že *nevstupujeme do domácnosti klienta bez jeho vědomí*. V případě obavy o klientovo zdraví nebo jiného závažného ohrožení (např. klient nevypnul plyn apod.) a současně využití všech ostatních možností, jak klienta kontaktovat, doporučíme o této situaci vždy informovat svého nadřízeného a oznámit

tuto skutečnost Policii ČR i se všemi dostupnými informacemi. Policie ČR může podniknout další kroky na základě vyhodnocení situace (např. otevření bytu atd.).

V případě, že *klient není vůbec k zastižení* a není možné s ním další spolupráci řešit, měla by být stanovena doba, po jejímž uplynutí bude spolupráce ukončena či přerušena, pokud klient rovnou neprojeví přání ji ukončit.

Spolupráci může ukončit též sociální pracovník. Může k tomu mít osobní důvody – s klientem se mu nespolupracuje dobře (problém osobností, které si nesedí), nebo je z dlouhodobé spolupráce s klientem vyčerpaný, má pocit, že nikam nevede a že spolupráce s jiným sociálním pracovníkem by mohla vnést do spolupráce nový impuls a vyšší šanci na dosažení cíle. Zcela legitimním důvodem ukončení spolupráce ze strany sociálního pracovníka je také, pokud jsou řešeny zakázky proti jeho vnitřnímu přesvědčení či se jej hluboce citově dotýkají. Dalším důvodem může být *chování klienta* (sexuální nárážky, vulgarismy, hrubost, agresivita) či jeho snížená ochota plnit individuální plán (časté nedodržování domluvených termínů, neplnění domluvených kroků, poskytování protichůdných informací). Na konkrétní potíže v chování či spolupráci by měl být klient opakovaně upozorňován. Způsob chování a přístup ke spolupráci by měly být součástí dohody o spolupráci, a mělo by proto od sociálního pracovníka vždy jasně zaznít, že klient v nějakém bodě tuto dohodu porušuje. Pokud opakovaná upozornění nepovedou k nápravě, je na místě výměna sociálního pracovníka, pokud nepomůže ani výměna sociálního pracovníka za jiného, který osobnostně více sedí klientovým potřebám a naturelu, je na místě otevření otázky ukončení spolupráce. Vše, co by k ní mělo vést, by mělo být předmětem rady, zapsáno, reflektováno a s klientem opakovaně probráno. K ukončení spolupráce může vést i *střet zájmů*. Mělo by být zřejmé, že všechny možnosti, jak spolupráci zlepšit, byly ze strany sociálního pracovníka a organizace využity, a pokud péče jen dojde k ukončení spolupráce, měl by být klient přesně informován, jaké k tomu vedly důvody.

V neposlední řadě může dojít k *ukončení spolupráce po vzájemné dohodě*. Sociální pracovník s klientem se mohou shodnout, že spolupráce neprobíhá v pořádku či že nevede ke stanoveným cílům. V takovém případě by měl klient získat opět od sociálního pracovníka další možnosti řešení situace (kontakty na jiné pracovníky a organizace). Ideálním ukončením spolupráce je společné vyhodnocení, že *klient už spolupráci nepotřebuje*, že jeho zakázky byly úspěšně ukončeny nebo že už je zvládá řešit zcela samostatně. Takové ukončení by však nemělo přijít naráz, postupně by k němu ale měla slibně se vyvíjející spolupráce směřovat (postupným snížením kontaktů, ukončením doprovázení klienta atd.), měla by mu předcházet domluva na snížení četnosti setkání (např. z 1x týdně na 1x měsíčně). Sociální pracovník by si měl být pokud možno jistý, že klient situace a problémy zvládá samostatně, a pro klienta by zase ukončení spolupráce nemělo být tak velkou změnou, která by ho mohla znejistit. Stejně jako v předchozích případech by měl klient odcházet s tím, že kdykoliv v *budoucnu může být spolupráce zase obnovena*, pokud bude třeba.

Otázky k zamyšlení

- Zamyslete se, jak nejčastěji ukončujete spolupráci s klientem?
- Myslíte si, že by měla být sociální práce v sociálních bytech povinná?

Vliv prostředí na pomáhající proces

Jakub Dutka

Klíčová sdělení

- Pomáhající proces je ovlivňován prostředím, ve kterém se odehrává.
- Sociální pracovník by měl faktory prostředí zahrnovat do reflexe výkonu sociální práce. Pokud se v určitém kroku pomáhající proces komplikuje, neměl by sociální pracovník při identifikaci překážek zapomenout ani na vliv prostředí.
- Zjistíme-li spolu s klientem, že je pro něj těžké se v daném prostředí věnovat určitému tématu, je na místě změnit místo a ověřit, zda se klientovi nebude s tématem lépe pracovat někde jinde.

Úvod do tématu

Každý z nás je v celém průběhu svého života výrazně ovlivňován prostředím, ve kterém se vyskytuje. Úzký vztah k prostředí je vlastní každému organismu. V dospělosti někdy zapomínáme, že naše závislost na prostředí se netýkala pouze dětství. Podoba našeho okolí, neživého, kulturního i sociálního, má zásadní význam při naplňování našich potřeb a na osobnostní rozvoj. Podobně jako život jedince, může prostředí výrazně ovlivňovat i samotnou sociální práci. Sociální pracovník by měl brát v úvahu kontext, ve kterém se v daný moment pomoc odehrává. Budete-li k prostředí všímaví, můžete spolu s klientem v prostředí identifikovat překážky, které pomáhající proces blokují nebo ho znesnadňují.³¹

Problémová místa, rizika a možná řešení

K součásti profesionální výbavy sociálního pracovníka náleží i schopnost reflektovat pomáhající proces. Není úlohou či povinností klienta být si vědom významných souvislostí, které mohou práci při řešení problémů překážet či brzdit. Právě úkolem sociálního pracovníka by měla být pomoc směřující k uvědomění si těchto překážek a případná modifikace pomáhajícího procesu.

³¹ Vlivu prostředí na jedince a pomáhající proces je věnována důkladná pozornost v gestalt terapeutickém přístupu, který téma uchopuje teoretickým konceptem teorie pole. Ke studiu můžeme doporučit podrobně např. Yontef (2009).

Mezi faktory výrazně ovlivňující schopnost klienta věnovat se *tady a teď* úkolům řadíme vlivy prostředí, tedy aktuálního okolí, ve kterém s klientem právě jsme. Je dobré si uvědomit, že tento vliv na chování klienta může pramenit z minulých zkušeností klienta, a to včetně zážitků z raného dětství. Narušení kontaktu s realitou nemusí být vůbec uvědomované a vztah k aktuálnímu prostředí nemusí mít pro klienta a ani pro nás na první pohled žádné rozumné vysvětlení. Prostor může v klientovi oživit staré zkušenosti a aktivovat obranné mechanismy, jako jsou projekce či popření, přestože jsme se stejnému tématu na jiném místě věnovali bezpečně, otevřeně a uspokojivě. Samotná práce na změně těchto vzorců je pak úkolem spíše psychotherapeutickým, pokud však budeme k těmto vlivům pozorní, můžeme úspěšně ovlivňovat nejen plnění společných cílů, ale upevnění našeho společného vztahu.

Při dlouhodobější spolupráci s klientem se sociálnímu pracovníkovi nabízí jedinečná možnost všimát si, nakolik konkrétní prostředí ovlivňuje (pozitivně či negativně) schopnost klienta věnovat se určitému tématu, prožívat ho, mluvit o něm a plnit úkoly. Nemůže tedy existovat přesný a obecně platný recept, který by sociálním pracovníkům radil, jakým tématům se věnovat v jakém prostředí. U některého klienta bude prostředí kanceláře vyvolávat obecnou nechuť plnit úkoly, u jiného to bude jediné místo, na kterém bude schopen udržet při vyplňování formulářů pozornost.

Pro pomáhajícího je klíčové s klientem reflexi vlivu prostředí zřehlednit. K tomu poslouží rozdělení prostředí do tří základních kategorií: a) práce v kanceláři, b) v prostředí klienta, c) v „neutrálním“ prostředí. Každé z těchto prostředí má svá specifika a tyto typové kategorie mohou být pochopitelně dle potřeby dále děleny (jiné to jistě bylo v pokoji na ubytovně klienta na začátku naší spolupráce, jiné je to teď v sociálním bytě, který byl klientovi přidělen). Při reflexi vlivu na vaši společnou práci vždy spojte řešená témata s prostředím, kde se vaše jednání odehrávalo. Možná zjistíte, že některé oblasti, na kterých se vám s klientem nedaří uspokojivě pracovat, řešíte s klientem stále na stejném místě. Nebo si všimnete, že jste se spolu s klientem zdárně věnovali jednomu úkolu v kanceláři, ale pak už to nikdy nešlo. Jenže si uvědomíte, že jste toto téma později vnášeli do setkání již jen v klientově domácnosti. Právě tyto identifikované případy jsou pro vás pobídkou k vyzkoušení změny prostředí.

Pan Jiří bude brzy v důchodovém věku, žije spolu s podobně starou partnerkou v lesním srubu, je to pár kilometrů za městem. S touto domácností již delší čas pracuje sociální pracovník pracující v terénu, pravidelně k nim dochází a oni zase, když je potřeba, za ním do kanceláře. Jejich srub je, v rámci jejich skromných finančních možností, vybaven vším potřebným: postupem času si vybudovali kuchyň, venkovní posezení, záchod... Sociální pracovník však vidí, jak velké fyzické i psychické úsilí pár stojí udržet bydlení na takové úrovni. Oba také nejsou zcela zdraví.

Sociální pracovník Jiřímu (stejně jako jeho partnerce) nabízí průběžně také pomoc s hledáním standardního nájemního bydlení. Jiří však jako kdyby byl k tomuto tématu hluchý nebo ho vůbec nezajímalo, žijí tady a je jim tu dobře, zdá se. V lesním srubu se hovor zpravidla týká údržby, nutných oprav, sezonních domácích prací (řezání dřeva, vysoušení zatopené místnosti po prudkých deštích), jakou materiální pomoc by jim sociální pracovník mohl nabídnout. V kanceláři sociálního pracovníka chce Jiří mluvit o úřadech, co a jak vyřešit ve městě, kde co nejlépe koupí, aby se zase mohl na měsíc vrátit domů do lesa.

Jednou se Jiří se sociálním pracovníkem domluví, že se potkají na půl cesty mezi kanceláří a srubem, sejdou se spolu na lavičce v parku. Když spolu vyřeší pár dohodnutých věcí, není nic naplánovaného a není kam spěchat, jen tak sedí dál. Po chvíli začne Jiří sám, jak je to pro něj těžké, zvládat dennodenně starosti spojené s bydlením ve staré chatě, a co když se někomu z nich něco stane, všichni jsou hrozně daleko. Vypadá najednou velmi vyčerpaně, lesknou se mu oči. Klient před sociálním pracovníkem poprvé otevřel téma změny bydlení...

Následovalo několik dalších setkání a marných pokusů sociálního pracovníka promluvit s Jiřím znovu na téma stěhování, zase to nešlo. Až po měsíci se zkusili znovu sejít na „neutrálním“ klidném místě, mimo úkoly, povinnosti a shon. K tématu se jim podařilo vrátit...

Otázky k zamyšlení

- Jak využíváte při reflexi práce s klientem kontext místa?
- Kdy vám změna místa pomohla při práci s klientem?
- Jaké neobvyklé místo jste při práci s klientem využili? V jaké to bylo situaci?

PARTICIPACE LIDÍ V BYTOVÉ NOUZI

Renata Haráková

Klíčová sdělení

- Participace je chápána jako „způsob uschopňování lidí podílet se na všech rozhodnutích a na aktivitách, které ovlivňují jejich životy“.³²
- Zplnomocnění je třeba podporovat na individuální a strukturální úrovni.
- Klient by měl být podporován v aktivním zapojení nejen do řešení vlastní situace, ale i do komunitního života. Jeho zkušenost může být pozitivně využita, například jako peer pracovníka.

Úvod do tématu

Aktivní účast klienta je vždy součástí sociální práce, které jsme během procesu práce s klientem nápomocni vyhodnocením a podporou jeho silných stránek a zdrojů (schopností, zkušeností, vědomostí, i přirozených zdrojů podpory z jeho okolí, jako je třeba jeho vlastní rodina či blízké osoby, které mu mohou poradit či s ním společně něco vyřídit). Odrazem této aktivní účasti klienta jsou plány řešení, které obsahují kroky, za jejichž realizaci ponese plně či z části odpovědnost samotný klient. Je-li to v možnostech klienta, díl jeho vlastní zodpovědnosti za řešení jeho vlastní nepříznivé situace se zvyšuje a v ideálním případě je konečnou metou samostatnost klienta a úplná nezávislost na službě. Méně často se však setkáváme se systémovým aktivním zapojením klienta do procesu přípravy programu, fungování služeb a sdíleného rozhodování, které označujeme jako participaci. V této podkapitole se věnujeme právě tomuto aktivnímu zapojení klientů a jejich přínosu systému programu podpory, sociálním pracovníkům a v neposlední řadě i ostatních klientů a participantů samotných.

Téma participace a užívání participativních přístupů není ve výzkumu ani praxi sociální práce nijak nové. V zahraničí již mají svou historii odborné skupiny složené z lidí se zkušeností s bytovou nouzí a ty se podílejí na řešení problematiky bydlení, respektive sociálního bydlení, bezdomovectví apod.

Participace je způsob práce, který zmocňuje lidi k účasti na rozhodování a v aktivitách, které ovlivňují jejich životy. Je založena na přesvědčení, že lidé mají právo říci, jak by měly být služby nastaveny a jak by měly fungovat a že lidé, kteří jsou sociálně

³² FEANTSA (2013), online.

nebo ekonomicky znevýhodnění, často čelí bariérám při ovlivnění rozhodovacího procesu.³³

Participace tak může být chápána jako cesta k zajištění, že oceníme zkušenosti lidí, kteří mají unikátní vhled do chodu služeb a realizované politiky. Při zohlednění těchto zkušeností se zlepší kvalita a efektivita služeb.³⁴

Pro oblast participace je klíčové téma zplnomocnění. Dominelli³⁵ uvádí, že je třeba podporovat zplnomocnění na individuální a strukturální úrovni. Pouze na individuální úrovni, zaměřené na změny na úrovni jednotlivců, jejich chování a kompetencí je zplnomocnění nedostatečné, strukturální zplnomocnění zaměřené na systémové nerovnosti a strukturální zdroje zase samo o sobě nese riziko znemožnění zplnomocnění na individuální úrovni.³⁶

Dominelli³⁷ uvádí, že „...změna se musí objevit na individuální nebo osobní úrovni a na strukturální úrovni. Změna musí nastat v klientově chování, repertoáru profesionálních dovedností, organizaci sociálních služeb, v kulturním a hodnotovém systému společnosti tak, aby základy sociálních vztahů mohly být změněny. Jedině potom může dojít ke zplnomocnění ve smyslu zrovnoprávnění.“

Zplnomocnění je transformativní koncept, ale bez kritické strukturální analýzy (tedy strukturální úrovně zplnomocnění) je příliš často (a nesprávně) chápán jako zvyšování sebeúcty na osobní úrovni.³⁸ Zplnomocňování pouze na individuální úrovni odpovídá paradigmatu individualizace sociálních problémů, ve kterém je jako příčina vzniku potíží vnímána patologie na osobní úrovni.³⁹

U participace můžeme rozlišit několik úrovní:⁴⁰

- plná kontrola – proces rozhodování je kontrolován uživateli služby (komunitně vedené komise/výbory, skupiny nebo organizace; specifické projekty, které jsou plně vedeny uživateli služby, ale v rámci stability a struktury hostitelské organizace);
- sdílení moci – rozhodnutí a odpovědnosti (včetně úrovně řízení organizace) jsou sdíleny mezi pracovníky organizace a klienty. Uživatelé služby mohou ovlivnit a de-

³³ FEANTSA (2013), online.

³⁴ FEANTSA (2013), online.

³⁵ Dominelli (2000).

³⁶ Gojová (2015: 14).

³⁷ Dominelli (2000: 130).

³⁸ Gojová (2015).

³⁹ Ledwith (2011).

⁴⁰ FEANTSA (2013: 8), online.

terminovat výsledky rozhodování (přijímání zaměstnanců, podporované dobrovolnictví, řídicí úroveň);

- participace – klienti mohou dávat návrhy a ovlivnit tak výsledky. Klienti jsou povzbuzováni, aby se stali součástí utváření služeb, politik nebo jejich vnímání (fokusní skupiny, akce účastníků, peer výzkumy a peer vzdělávání);
- konzultování – vliv klientů služby je limitován; sestává z dotazování na názor klientů o službách nebo politikách (dotazníky, výstupní rozhovory, fokusní skupiny, schránky návrhů);
- informování – klienti nemají žádný vliv, sestává pouze z informování o službách nebo politikách (newslettery, letáky, nástěnky, digitální informace).

Jednotlivé typy participace uvádějí širokou škálu možného zapojení osob se zkušeností s bytovou nouzí. Dále se zaměříme na možnosti využití některých z nich.

Při participaci je důležité, ať nespočívá pouze v informování či konzultování, ale ať se zapojení rozvíjí a vyvíjí.

Problémová místa, rizika a možná řešení

Peer pracovník

V oblasti sociálního bydlení je jednou z forem participace i zaměstnávání osob se zkušeností s bytovou nouzí, respektive takových, kteří sami prošli ubytovnou, využívali nocleháren, pobývali v azylovém domě, na ulici. Peer pracovníci představují způsob zapojení klientů prostřednictvím jejich zaměstnání. Peer pracovníci si prošli podobnou zkušeností jako lidé, kterým mají nyní poskytovat podporu. Jejich zapojení může být významné i pro ně samotné, neboť *mohou svoji vlastní nepříznivou zkušenost pozitivně proměnit v nástroj pomoci těm, kteří ji potřebují*. Díky přímé zkušenosti mohou klientům nabízet sdílení a hluboké pochopení. Osobním příkladem někoho, kdo zvládl překonat podobné problémy, *přinášejí naději a motivují*.

Zapojení peer pracovníka může mít efekt také pro sociálního pracovníka. Přináší možnost širšího porozumění, užší navázání vztahu s klientem a odlehčení tím, že spoluprací na některých zakázkách převezme peer pracovník (např. emoční podpora klientovi). Peer pracovník může sociálnímu pracovníkovi i klientovi zprostředkovat informace a vysvětlit nedorozumění, protože je obeznámen s pozicí obou z nich. Přínosné mohou být jeho zkušenosti také při depistáži a kontaktování cílové skupiny v terénu, například pokud sám přespal na ulici, může při prvním kontaktu a další práci získávat dobře důvěru těch klientů, kteří žádných služeb nevyužívají.

V rámci struktury organizace by pozice peer pracovníků měla být taková, že budou plnohodnotnou součástí týmu ostatních pracovníků.⁴¹ Vydá-li se organizace na cestu k zapojení peer pracovníků do systému nabízené pomoci, měla by počítat i s komplikacemi souvisejícími s touto změnou. Může se stát, že peer pracovníci nebudou přijímáni ani klienty, protože se nyní nacházejí na „druhé straně“, ani sociálními pracovníky, kteří je mohou vnímat jako ohrožující či neprofesionální. Existuje ale také riziko, kdy peer pracovník „podlehne“ prostředí služby, kterou dříve sám využíval, a objeví se relaps. Organizace by se měla snažit o jejich začlenění do týmu, reflektovat případné napětí a nedorozumění a přesně popsat jejich roli a vymezit kompetence. Speciální kategorií je takzvaný peer ombudsman. Tento expert se zkušeností pomáhá ostatním účastníkům jako konzultant a také jako pracovník, na kterého se mohou obrátit se stížnostmi ohledně programu. Měl by být obeznámen s problémem cílové skupiny stejně jako se službami a komunitou, přičemž jeho pozice by neměla být spojována s programem, ale měl by stát vně organizační struktury, aby byla zaručena jeho nezávislost a objektivita.⁴²

Participace v komunitním a veřejném životě

Participace v komunitním a veřejném životě znamená zapojení klienta do dění v místě bydliště. Je spojená s jeho aktivizací, integrací a zvýšením kvality bydlení. Ze strany sociálního pracovníka pro bytovou oblast by měla být poskytována podpora i v tomto směru. Cílem je umožnit klientovi, aby se stal plnohodnotným členem komunity.⁴³ Spadá sem napojení klienta na služby dostupné v místě bydliště (obchody, školy, zdravotnické služby, policie, kino atd.). V rámci kreativity je možné při nastěhování připravit pro klienta mapu okolí, kde je zaznačen nejbližší obchod s potravinami, drogerií, domácími potřebami, další služby, park a místa pro volnočasové aktivity. Cílem je klientova rychlá orientace v novém prostředí a pomoc s navázáním prvních sociálních kontaktů v novém místě bydliště. Klient může postupovat samostatně nebo za podpory a doprovodu sociálního pracovníka. Záleží na vzájemné domluvě a také na míře klientovy jistoty. Pokud projevuje strach či nechuť k návštěvě těchto míst, měl by se jej sociální pracovník snažit *povzbudit, dodat mu odvalu nebo nabídnout doprovod*. Týká se to i seznámení se sousedy. Není to nutné, ale klient se může jít aktivně představit sousedům sám nebo za doprovodu sociálního pracovníka. Dopředu je třeba zvážit, zda tím sousedům odhalit formu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. Toto odhalení může vyvolat předsudky stejně jako odbourat nejistotu. Vzhledem k návštěvám v domácnosti klienta však patrně k setkání sociálního pracovníka se sousedy dojde, a je možné to se souhlasem klienta spojit se seznámením, případně předáním telefonního čísla v případě řešené krize.

⁴¹ Pleave (2017: 54–55), online.

⁴² Viz Mental Health Commission of Canada, (2014: 69), online.

⁴³ Mental Health Commission of Canada, (2014: 9), online.

Do *participace na komunitním životě* spadá napojení klienta na služby a aktivity vyhovující jeho představám a přáním (klub seniorů, cestovatelský klub, šachový spolek, knihovna, taneční kurzy, škola šermu apod.). Po naplnění potřeb spojených s novým bydlením (klient si má kde vyprat, uvařit a vyspat se), pomine stres spojený s nejistotou života na ulici a klient získá klid pro otevření široké palety nových možností – čas na koníčky a hledání nových zálib, navazování nových kontaktů, postupné naplňování snů a přání, stálé zaměstnání. I když se vedle placení nájmu mohou zdát tato témata vedlejší a nedůležitá, je dobré je s klientem otevírat, souvisí s nimi kvalita života. *Například jakmile klient projeví zájem o kreslení, domluví se na pořízení výtvarných potřeb, sociální pracovník se zajímá o jeho výtvary a tím ho podporuje, najde adresy výtvarných kurzů, vytvoří spolu s dalšími klienty neformální „výtvarnou dílnu“ a podobně. Pokud se klient zmíní, že by opět rád hrál na trumpetu, začne spolu s ním sociální pracovník pátrat, kde se dá nástroj levně obstarat a jak zajistit lektora, ideálně dobrovolníka například oslovením hudebních škol.*

Stejně tak je klient *motivován k nalezení práce*. Pokud v obci existuje program/projekt na zprostředkování zaměstnání sociálně zranitelným lidem, je dobré oba programy propojit a dát klientovi možnost získat i zaměstnání. Pokud se klient potýká s dalšími problémy, jako je závislost či duševní onemocnění, nebo se dlouhodobě nachází mimo pracovní proces, je dobré mu zprostředkovat zaměstnání „šitě na míru“ co se týče pracovní náplně a časového rozsahu. Pro klienty se specifickými potřebami se pak nabízí zaměstnání skrze podporované zaměstnání, sociální podnik či tréninkové místo pod vedením mentora.

Participativní skupiny

Participativní skupiny jsou samostatným vyústěním participace. Lze je vnímat jako jednu z možností vzájemné spolupráce, možnost podílet se na rozhodování či přípravě programů. Umožňují klientům být aktivní, podílet se na dění ve společnosti, iniciovat změnu, rozvíjet přirozený potenciál.⁴⁴ Participace přispívá k šíření pozitivního obrazu lidí bez domova a dalších cílových skupin, překonání propasti ve vztahu k majoritě a snížení předsudků ve společnosti. Participace má pozitivní dopad na motivaci klienta a pomáhá jeho emoce konstruktivně směřovat. Dává marginalizovaným skupinám obyvatel možnost promlouvat k věcem, které se jich přímo týkají a které by jinak nebyly tematizované nebo v podobě, kterou nemohou ovlivnit. Dalším efektem je lepší vzájemné pochopení.

Participativní skupiny by měly být řízené a organizované, s daným harmonogramem a průběhem setkávání, v menších skupinách ve velikosti do 10–12 členů. Z větších skupin je možno vytvořit menší skupiny či zapojit účastníky vybrané zástupce. Mohou to být zástupci jednotlivých domů, ubytoven atd. V první fázi by se měla skupina snažit o de-

⁴⁴ Glumbíková (2017: 14).

finování problémů či toho, čemu se chce věnovat. Všechna témata a připomínky by měly být zapsané. Na dalším setkání by mělo dojít k jejich redukci (vyložením těch méně důležitých a protichůdných) a definování priorit. V další fázi se členové skupiny snaží o návrhy řešení a domluvu, komu budou výstupy adresovány. Cílem může být například zprostředkování kontaktu s veřejností, s úřady či ovlivnění politického dění. Důležitá jsou realistická očekávání a vědomí, že řešení přichází pomalu, změny často nemusí být vidět a cíle se nemusí dařit dosáhnout. Ustanovení participativní skupiny dává klientům možnost ovlivnit nastavená pravidla, promlouvat třeba do fungování služby, ale současně pochopit a snáze přijmout, proč jsou pravidla nastavena v dané podobě. Sociální pracovníci svou odborností směřují ke konstruktivnímu přístupu k danému tématu, ale neovlivňují činnost participativní skupiny. *Participantů například navrhnou, aby v bydlení byly upřednostněny rodiny s dětmi. Sociální pracovník ví, že stanovená priorita není dostačující, poukáže na nedostatek bytů a zeptá se, které rodiny s dětmi by měly být upřednostněny. Může zaznít odpověď, že ty, které se snaží. Sociální pracovník se zeptá, jak se pozná, že se rodina snaží, a přijde odpověď, že ty, které posílají děti do školy. V tu chvíli je na světě lidmi v bytové nouzi vytvořená podmínka, že rodiny s dětmi, které mají málo absencí ve škole, budou upřednostněny mezi žadateli o sociální byt. Měl by se jednat o dialog, oboustranné obohacení, inspiraci a změnu, na kterých se obě strany shodnou.*⁴⁵

Participativní skupinu lze ustavit v rámci organizace i veřejné správy. V rámci konkrétní aktivity organizace mohou být zřízeny takzvané *boardy*⁴⁶: vědecký board pro nastavení výzkumných metod a vědeckých doporučení, odborný board při sdílení příkladů dobré praxe s pracovníky dalších organizací a řešení výzev, která praxe přináší, a dále právě board *participantů* pro sdílení zkušeností členů komunity, připomínek a návrhů směrem k nastavení programu a jeho aktivit. Stejně tak může být v obci zřízena platforma osob v bytové nouzi či romská rada, která artikuluje potřeby komunity směrem k voleným orgánům. Participativní skupina může mít řadu dalších forem, například řízená diskuse, workshop, divadlo utlačovaných, kulaté stoly a konference za rovnocenného postavení participantů.

Participantů mohou vystupovat na konferencích, zvláště pokud zaměřena na jejich problémy. Souvisí to s posunem paradigmatu: od toho, že jsme odborníky na cizí problémy, tím směrem, že lidé, kterých se to týká a mají přímou zkušenost a žitou realitu, získají po právu status odborníků na dané téma (bytová nouze, duševní onemocnění...).⁴⁷ Znovuobjevujeme tak potenciál a nabízíme prostor, ve kterém je možné vrátit lidem ztracenou důstojnost.

⁴⁵ Glumbíková (2017: 18).

⁴⁶ Např. v brněnském projektu Rapid re-housing.

⁴⁷ Glumbíková (2017: 20).

Svépomocné skupiny vznikají na základě aktivity lidí v konkrétně profilovaných oblastech a jsou propojením lidí, kteří mají společná témata. Propojení jim dává větší sílu, než mají, pokud jednají sami za sebe. Nemusí být nutně spojeny s cílem něco změnit, ale spíše se smysluplnou a samostatně realizovanou aktivitou.⁴⁸

Otázky k zamyšlení

- Jaké znáte ve svém okolí příklady úspěšné participace klientů na komunitním životě?
- Jakou máte zkušenost se zapojením peer pracovníků?

⁴⁸ Glumbíková (2017: 26)

ZDROJE

Bicková, L. (kolektiv autorů). *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011.

Dominelli, L. Empowerment: Help or Hindrance in Professional Relationship. In: Stepney, P., Ford, D. 2000. *Social Work Models, Methods and Theories*. Dorset: Russell House Publishing, 2000.

ETHOS – Evropská typologie bezdomovectví a vyloučení z bydlení v prostředí ČR [online]. 2007. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/cz___8621229557703714801.pdf.

European Observatory on Homelessness (EOH) [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.feantsaresearch.org/>.

FEANTSA – European Federation of National Organisations Working with the Homeless [online]. 2018. Dostupné z: <https://www.feantsa.org/en>.

FEANTSA. *Participation Toolkit* [online]. Glasgow Homelessness Network, 2013. Dostupné z: https://www.feantsa.org/download/participation_toolkit_english_final_2013-2-17759063145615739680.pdf.

Foitová, Z., Probstová, V., Kubinová, P. *Umíme se domluvit. Co potřebuje člověk s duševní poruchou při jednání na úřadě i jinde* [online]. 2. akt. vyd. Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví, 2015. Dostupné z:

http://www.cmhcd.cz/CMHCD/media/Media/Ke%20stazeni/Centrum/umime_se_domluvit_final.pdf.

Glumbíková, K. *Závěrečná zpráva z výzkumu. Analýza efektu participativních aktivit s lidmi bez domova na tvorbu sociálních politik a koncepcí služeb*. Ostrava, SAD, 2017.

Gojová, A. Teoreticky ke konceptům zplnomocnění a participace v sociální práci. In: Bjelončíková, M., Glumbíková, K., Gojová, A., Gojová, V. *Participativní přístupy v sociální práci*. Ostrava: Ostravská univerzita, 2015, s. 8–25.

Herzog, A., Herzogová, L. *Obsah individuálního plánování* [online]. 2018. Dostupné z: <http://www.individualniplanovani.cz/co-je-individualni-planovani/obsah-individualniho-planovani/>.

Hradecký, I., Plachý, A., Prudký, L. (vedoucí týmu), Růžička, J., Slaviček, A., Šmídová, M., Šos, L., Riadová, B. *Souhrnný materiál pro tvorbu Koncepce práce s bezdomovci v ČR na období do roku 2020* [online]. Praha. Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/files/clanky/33905/Souhrnny_material_pro_tvorbu_Koncepce_prace_s_bezdomovci_v_CR_na_obdobi_do_roku_2020.pdf.

Janebová, R. *Teorie a metody sociální práce I.* [online].

Dostupné z: <https://www.uhk.cz/cs-CZ/Download?DocumentId=15386>.

Janoušková, K., Nedělníková, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků.* [online]. In: *Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky.* Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2008. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tsp.pdf.

Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese.* 1. vyd. Praha: Portál, 1997.

Ledwith, M. *Community Development. A Critical Approach.* Bristol: The Policy Press, 2011.

Mental Health Commission of Canada. *Housing First Toolkit* [online]. 2014.

Dostupné z: <http://housingfirsttoolkit.ca/wp-content/uploads/CanadianHousingFirstToolkit.pdf>.

Ministerstvo práce a sociálních věcí, odbor sociálních služeb a sociální práce.

Doporučený postup č. 1/2018 k realizaci činností sociální práce na pověřených obecních úřadech, obecních úřadech obcí s rozšířenou působností a krajských úřadech [online]. Praha: MPSV, 2018. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/files/clanky/33047/DP_1_2018.pdf.

Pazlarová, H. Případová konference. In: Matoušek, O. a kol. *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013, s. 270–271.

Pleace, N. 2017. *Evropská příručka Bydlení především* [online]. Praha: ÚV ČR, ASZ.

Dostupné z: <https://housingfirsteurope.eu/assets/files/2017/05/housing-first-guide-czech.pdf>.

Sobek, J. *Jak dobře individuálně plánovat.* Praha: Adpontes, s. r. o., 2012.

Šaroch, V. Rizikové situace z hlediska bezpečnosti terénních sociálních pracovníků [online].

In: Janoušková, K., Nedělníková, D. (eds.) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků.* *Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky.* Ostrava: Ostravská

univerzita v Ostravě, Zdravotně sociální fakulta – katedra sociální práce, 2008, s. 139–168. Dostupné z: https://projekty.osu.cz/tsp/dokumenty/sbornik_tsp.pdf.

Šimíková, I., Trbola, R., Milota, J., Frišaufová, M. *Metodika prevence ztráty bydlení* [online]. Brno: VÚPSV, 2015. Dostupné z:

https://www.mpsv.cz/files/clanky/30101/Metodika_prevence_ztraty_bydleni_VUPSV_2015_uprava_2018.pdf.

Šimíková, I., Trbola, R., Milota, J., Frišaufová, M., Vyhliďal, J. *Riziko ztráty bydlení a jeho prevence. Rozbor problému a vyhodnocení nástrojů* [online]. Praha: VÚPSV, v. v. i., 2016. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_415.pdf.

Šimíková, I., Vyhliďal, J. *Popis velikosti a struktury skupin osob, které by mohly představovat cílovou skupinu sociálního bydlení* [online]. Praha: VÚPSV, v. v. i., 2015. Dostupné z: http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_398.pdf.

Úlehla, I. *Umění pomáhat*. 2. vyd. Praha: SLON, 2004.

Yontef, G. M. *Gestaltterapie. Uvědomování, dialog a proces*. 1. vyd. Praha: Triton, 2009.