

Role klíčového pracovníka z pohledu uživatele a pracovníka azylového domu

Bc. Veronika Netušilová

Diplomová práce
2015



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Veronika Netušilová**
Osobní číslo: **H130004**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Role klíčového pracovníka z pohledu uživatele
a pracovníka azylového domu**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.

Vymezení pojmů a teoretických východisek vztahujících se k osobnosti klíčového pracovníka, individuálnímu plánování a komunikaci s klientem.

Příprava metodiky výzkumné části.

Realizace kvalitativního výzkumu formou rozhovorů.

Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.

Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BAKOŠOVÁ, Zlatica. Sociální pedagogika jako životná pomoc. Bratislava: Public Promotion, 2008. ISBN 978-80-87182-15-4.

BICKOVÁ, Lucie. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.

DISMAN, Miroslav. Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.

STRAUSS, Anselm L a Juliet M CORBIN. Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 808583460x.

ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. V Sociologickém nakl. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.

Vedoucí diplomové práce:

doc. PhDr. Mgr. Jaroslav Balvín, CSc.

Ústav pedagogických věd

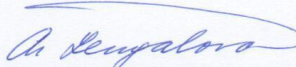
Datum zadání diplomové práce:

7. ledna 2015

Termín odevzdání diplomové práce:

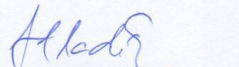
17. dubna 2015

Ve Zlíně dne 7. ledna 2015



doc. Ing. Anežka Lengálová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 25.3.2015

..... Nekudřilová

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídně k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce „Role klíčového pracovníka z pohledu uživatele služby a pracovníka azylového domu“ je zaměřena na to, jak vnímají roli klíčového pracovníka obě strany zapojené v individuálním plánování.

Teoretická část nám vymezení základní teoretická východiska, sociální službu a individuální plánování. Hluběji se zaměřuje na sociálního pracovníka v roli klíčového pracovníka a na teorie sociální práce, které jsou v sociálních službách využívány.

V empirické části, která vychází z metod kvalitativního výzkumu Strausse a Corbinové, získáme pomocí rozhovoru s uživateli a pracovníky ucelený pohled na roli klíčového pracovníka. Výstupem práce je tak celkový pohled na tuto roli, který slouží jako teoretický návod pro pracovníky, kteří takovou roli v sociální službě zastávají.

Klíčová slova: sociální služba, metody sociální práce, individuální plán, klíčový pracovník, uživatel, azylový dům.

ABSTRACT

Thesis „Role key worker from the perspective of service users and staff the shelter“ is focused on how they perceive the role of key worker both parties involved in individual planning. The theoretical part we define the basic theoretical, social services and individual planning. Deeper focuses on the role of social workers in key worker and social work theory, which are used in social services.

In the empirical part, which is based on qualitative research methods Strauss and Corbin. Through interviews with users and employees gain a comprehensive view of the role of key worker. The outcome of this work is thus an overall view of this role, which serves as a theoretical guide for workers such a role in the social service advocate.

Keywords: social services, social work methods, individual plan, key worker, user, shelter house.

Na tomto místě bych chtěla poděkovat všem lidem bez, kterých by tato diplomová práce nevznikla. Mnohokrát děkuji panu doc. PhDr. Mgr. Jaroslavu Balvínovi za vstřícnost, lidský přístup a cenné rady při vedení této práce. Také své rodině a Petrovi za podporu a obětavost po celou dobu mého studia.

„Empatické naslouchání znamená dočasně žít život druhého.“

Carl Rogers

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské/diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	12
1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA	13
1.1 DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ.....	14
1.2 VZTAH TÉMATU K SOCIÁLNÍ PEDAGOGICE.....	15
1.3 SOCIÁLNÍ SLUŽBY	17
1.3.1 Individuální plánování v sociálních službách	18
2 TEORETICKÉ KONCEPTY SOCIÁLNÍ PRÁCE	21
2.1 HUMANISTICKÁ A EXISTENCIÁLNÍ TEORIE.....	22
2.2 SOCIÁLNĚ PSYCHOLOGICKÉ A KOMUNIKAČNÍ MODELY	23
2.3 SYSTEMICKÝ PŘÍSTUP	25
2.4 KOGNITIVNĚ – BEHAVIORÁLNÍ TEORIE.....	25
2.5 PŘÍSTUP ORIENTO VANÝ NA ÚKOLY	26
2.6 ANTIOPRESIVNÍ PŘÍSTUPY	27
3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V ROLI KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA	28
3.1 LEGISLATIVA A ODBORNOST.....	29
3.2 KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	30
3.3 OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY	31
3.4 KLÍČOVÝ PRACOVNÍK	32
3.4.1 Klíčový pracovník jako partner uživatele	33
3.4.2 Klíčový pracovník jako Case manager.....	34
3.4.3 Klíčový pracovník a individuální plánování v azylových domech	35
II PRAKTICKÁ ČÁST	38
4 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU	39
4.1 ZVOLENÁ METODA VÝZKUMU	39
4.2 CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU.....	40
4.3 METODY SBĚRU DAT	40
4.4 PRŮBĚH VÝZKUMU	41
4.5 METODY ZPRACOVÁNÍ A ANALÝZA DAT	41
5 VÝSLEDKY VÝZKUMU	43
5.1 VYTVOŘENÍ KÓDŮ A KATEGORIÍ	43
5.2 ANALÝZA KATEGORIÍ	43
5.2.1 Pomoc a projevit zájem.....	44
5.2.2 Spolupráce.....	47
5.2.3 Nositel informací.....	52

5.2.4	Budování vztahu.....	55
5.2.5	Komunikace	57
5.2.6	Terapeut.....	60
5.2.7	Osobnost.....	62
5.2.8	Předpoklady.....	65
5.2.9	Prohřešky.....	66
5.2.10	Motivace.....	69
5.3	PARADIGMATICKÝ MODEL A JEHO INTERPRETACE	71
5.4	ZAKOTVENÁ TEORIE A JEJÍ INTERPRETACE.....	73
5.4.1	Analytická verze příběhu.....	73
6	DOPORUČENÍ PRO PRAXI.....	77
	ZÁVĚR	78
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	80
	SEZNAM OBRÁZKŮ	84
	SEZNAM TABULEK.....	85
	SEZNAM PŘÍLOH.....	86

ÚVOD

Klíčovým pracovníkem ve službě se stává zaměstnanec poskytovatele, který je na základě zákona o sociálních službách k tomu určený. Zaměstnanec tak má na starost určitý počet uživatelů, s kterými individuálně plánuje průběh dané služby. Klíčový pracovník se tak pro uživatele stává partnerem a důvěrníkem. Téma této diplomové práce vzniklo z důvodu zmapování názorů na to, co vše by mělo být náplní této role. V sociálních službách je do této role postaveno mnoho pracovníků, kteří jsou tak v pozici průvodců a poradců uživatele služeb. Informací o tom, jak tuto roli co nejlépe zvládnout, je však velmi málo. Důležitou součástí této práce je zjištění názoru samotných uživatelů a jejich očekávání, které do klíčového pracovníka vkládají. Cílem této práce by tak mělo být zjistit, jak vnímají klíčové pracovníky uživatelé v azylovém domě, a jak by měl takový klíčový pracovník podle nich vypadat. Tento pohled se pokusíme srovnat s pohledem pracovníka, který je do této role dosazen. Výstupem této práce by tak měl být ucelený koncept využitelný v praxi pro klíčové pracovníky, a měl by tak pomoci ke zkvalitnění jejich práce.

V teoretické části, která je rozdělena na tři části, se zaměříme na teoretická východiska, přehled literatury, a pro lepší orientaci definice základních pojmů. Vymezíme si souvislost mezi sociální prací a sociální pedagogikou a zjistíme tak, jak moc tyto dvě odvětví spolu souvisejí, a zda sociální pedagog může zastávat roli klíčového pracovníka. Seznámíme se s individuálním plánováním v sociálních službách a metodami sociální práce. V popisu klíčového pracovníka se zaměříme na jeho legislativní ukotvení, kompetence a schopnosti, které by měl pracovník vystupující v takové roli mít. Také se budeme podrobně zajímat o jednotlivé role, ve kterých sociální pracovník dále vystupuje. Na konci teoretické části se seznámíme s case managementem a specifiky individuálního plánování v azylových domech.

Dále navážeme empirickou částí, která je věnována kvalitativnímu výzkumu. Tento výzkum byl zvolen z důvodu zamýšleného hlubšího rozkrytí dané problematiky, což právě tímto přístupem docílíme. Pomocí metody rozhovoru s uživateli, ale také pracovníky azylového domu, se pokusíme zjistit, jak roli klíčového pracovníka vnímají obě tyto strany. Otázky v rozhovoru nám poslouží jako odpověď na hlavní i dílčí výzkumné otázky této práce. Prostřednictvím informací získaných tímto výzkumem tak v závěru práce předneseme ucelený pohled na to, jak by měl klíčový pracovník svou roli nejlépe zastávat.

Výstup z této práce tak bude sloužit v praxi pro pracovníky v azylových domech, aby tak mohli svou roli klíčového pracovníka zastávat co nejlépe.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 TEORETICKÁ VÝCHODISKA

V úvodu teoretické části práce pokládáme za důležité zmapovat dostupnou literaturu vztahující se k hlavnímu tématu diplomové práce. Tématem role klíčového pracovníka se zabývá jen velmi málo autorů. Jedním ze zcela zásadních zdrojů pro toto téma je publikace *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, kterou publikoval kolektiv autorů pod záštitou asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. Jedná se o velmi ucelenou a přehledně sepsanou publikaci, která se věnuje nejen individuálnímu plánování, ale také podrobné specifikaci klíčového pracovníka v azylovém domě. Návod na to, jak tuto roli zvládnout a jaké předpoklady by měl klíčový pracovník splňovat, najdeme pouze v této publikaci. Okrajově se tématu věnuje také publikace *Standardy kvality sociálních služeb, výkladový sborník pro poskytovatele*. V publikaci je kapitola č. 5 věnována individuálnímu plánování a v podkapitole 5.2.4 nás informuje o tom, jak roli klíčového pracovníka stanovují standardy kvality sociálních služeb. Mnoho praktických informací se dozvídáme ze sborníku studijních textů s názvem *Profesní dovednosti terénních pracovníků*. Kde zejména v části o struktuře pomáhajícího rozhovoru shrnuje základní charakteristiky a specifika vedení takového rozhovoru. Seznámí nás se základními typy rozhovoru a upozorní na následky volby určitého z nich. Podrobně popisuje, jak daný rozhovor správně vést a jaká mohou nastat rizika při nesprávné volbě rozhovoru. V části o individuálním plánování můžeme načerpat mnoho informací, které nám nastíní provázanost tohoto procesu s dalšími oblastmi standardů kvality sociálních služeb. Sborník slouží jako velmi ucelená praktická příručka nejen pro terénní pracovníky, ale i pro výkon sociální práce. Z publikací, které jsou stěžejní pro práci s lidmi, zde uvádíme publikaci *Umění pomáhat* od Ivana Úlehly, který ve svých učebních textech velmi lidsky poskytuje odpovědi na základní otázky, které plynou z práce s lidmi. Texty jsou velmi odborně sepsány, a to i z toho důvodu, že vychází z osobních zkušeností autora. Hlavním studijním materiálem se stává publikace Oldřicha Matouška a kol. *Sociální práce v praxi*. Příručka je psána kolektivem autorů, kteří nám předkládají ucelený pohled na práci s jednotlivými cílovými skupinami lidí. Součástí příručky jsou také velmi vhodně zvolené příklady z praxe od českých, ale také zahraničních poskytovatelů. Od Matouška a kol. tak můžeme uvést i další bezesporu důležitou publikaci *Základy sociální práce*, díky níž načerpáme teoretické základy z historických i současných přístupů v sociální práci. Paradigmata a teorie sociální práce slouží pro její hlubší pochopení. Autoři se snaží

analyzovat různé postupy v práci s menšinami a seznamují nás s postupy, které se uplatňují nejen u nás, ale i v zahraničí. Jelikož téma je propojeno se sociální pedagogikou, a to velmi silně, neboť většina sociálních pedagogů také vykonává roli klíčových pracovníků, nesmíme opomenout publikaci Zlatice Bakošové, *Sociální pedagogika ako životná pomoc*. Tato publikace nám poslouží pro důkladnější pochopení propojení sociální pedagogiky a sociální práce. V textu práce také často odkazujeme na publikaci od Pavla Navrátila *Teorie a metody sociální práce*. Tato nám poslouží k podrobnému rozboru základních teorií a jejich následného využití v praxi. Neboť jen pracovník, který má dostatečný teoretický základ, může svou práci odvádět profesionálně. Autor velmi podrobně rozpracovává základní metody sociální práce. A tato publikace tak slouží jako úvod do sociální práce. Ještě bychom neměli zapomenout na publikaci od Karla Kopřivy *Lidský vztah jako součást profese*. Tato kniha by měla sloužit jako základní studijní text pro každého klíčového pracovníka. Nalezneme zde mnoho praktických rad, které jsou členěny do přehledných kapitol. Autor publikaci píše velmi lidsky a je z ní cítit jeho velká angažovanost a zkušenost.

1.1 Definice základních pojmů

V této kapitole se budeme zajímat zejména o základní terminologii. Vydefinujeme si zde základní pojmy. Přehled definicí všech pojmů nám tak pomůže v lepší orientaci v teoretické části práce.

Zcela zásadní pojem je **Sociální pedagogika**, vznikla spojením slova „sociální“ a „pedagogika“, což předurčuje spojení sociální starostlivosti a výchovy člověka. Za zakladatele Sociální pedagogiky jako vědy se považuje Paul Natorp, který je autorem prvního díla *Sozialpädagogik* (1898), kde objasňuje zaměření a úlohy této vědy. Sociální pedagogika je věda, která zkoumá společenské cíle výchovy a zdůrazňuje sociální determinaci výchovy a vývinu člověka (Bakošová, 2013, s. 333)

Jeden ze základních pojmů **Sociální služba** je činnost nebo soubor činností podle zákona zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení (Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách).

Klíčový pracovník - tímto je nazýván zaměstnanec poskytovatele, který je na základě zákona o sociálních službách určen každému jednomu uživateli pro individuální plánování průběhu sociální služby a pro hodnocení naplňování osobních cílů (Vítová, 2011, s. 115).

Sociální vyloučení - vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace (Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách).

Uživatel je osoba, která využívá sociální služby, protože se ocitla v nepříznivé sociální situaci (Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách).

Komunikace je základním nástrojem interakční aktivity, podle něhož si děláme představu o sobě samém i o jiných. Pomocí komunikace získáváme i předáváme informace, popisujeme, vysvětlujeme, vyjadřujeme pocity, nálady, jsme schopni vést jiné lidi, můžeme je ovlivňovat a nechat se ovlivňovat, vytvářet i ničit vztahy (Mikuláščík, 2010, s. 15).

Individuální plánování služby, při kterém se setkává uživatel služby s klíčovým pracovníkem, je stěžejním principem při poskytování služby. Plánování je formální a neformální příležitost jak rozvíjet vztahy i kvalitu sociálních služeb (Haicl, Haiclová, 2011, s. 23).

Teorie sociální práce - je důležité, aby sociální pracovník ve své praxi vycházel z teorie. Nekvalifikovaná pomoc může mít tragické následky. Pracovník proto musí mít jasno ve svých východiscích, aby tak mohl jednat kompetentně a zodpovědně.

1.2 Vztah tématu k Sociální pedagogice

Jak uvádí Bakošová (2006, s. 81) o vymezení vztahu mezi sociální pedagogikou a sociální prací se včetně jí samotné již pokoušeli Š. Strieženec, P. Ondrejko, J. Hroncová, M. Potočárová. My se nejvíce ztotožňujeme s vymezením dle Bakošové (2006, s. 82), která uvádí mezi společnými aspekty:

- ♣ společné cíle
- ♣ společný odběratel pomoci
- ♣ společný obsah sociálních problémů
- ♣ společné metody práce

- ♣ společné pojmosloví
- ♣ spolupráce odborníků na stejné práci
- ♣ spoluúčast při vzdělávání odborníků pro sociální sféru

To, jak moc téma úzce souvisí se sociální pedagogikou, si objasníme na její definici. Dle Krause (2008, s. 39) to především souvisí s výkladem pojmu sociální. Jedno pojetí tento pojem chápalo ve smyslu potřeby pomoci těm, kteří se dostali do složité sociální situace, druhé vidělo pojem sociální ve vztahu k celé společnosti, a tedy ve smyslu výchovy všech společenských kategorií pro život v dané společnosti.

V dnešní době mnoho sociálních pedagogů působí na různorodých pozicích v sociálních službách. Není tak výjimkou, že právě sociální pedagog zastává ve službě roli klíčového pracovníka. Sociální pedagogika, jak již z názvu vyplývá, by měla především jedince edukovat, zkoumat jak poskytnout pomoc, řešit krizové situace a přispívat k socializaci jedince. Kompetence klíčového pracovníka, které by měl v praxi splňovat, nejsou ničím odlišné. Dle Vítové (2011, s. 117) mají samozřejmě zaměstnanci vzdělaní v oboru sociální pedagogiky, sociální práce či speciální pedagogiky k rozvíjení kompetencí klíčových pracovníků lepší teoretické základy. Klíčový pracovník se uplatňuje v pomáhající profesích jako rádce, průvodce a zprostředkovatel informací. Sociálně pedagogický rozměr tedy spatřujeme právě v té situaci, kdy uživatel vyhledá službu pro něj vhodnou. A pracovník mu je schopen poskytnout pomoc, podporu a to vše na odborné úrovni.

Sociální pedagogika pojednává o tom, jak optimalizovat a usměrňovat životní situace a procesy, a to se zaměřením na potenciál a individualitu jedince. K jejímu základnímu obsahu patří také rozvíjení jedincova životního způsobu a kultivace. Dbá tak zejména na jeho individuální možnosti se snahou zamezit rozporům mezi ním a společenskými podmínkami (Kraus, 2008, s. 45). Na individualitu jedince dbá i klíčový pracovník u každého uživatele, kterého má na starosti. Je mu průvodcem a pomáhá mu opět najít cestu zpět do společnosti. Právě v této myšlence vidíme velkou propojenost mezi kompetencí klíčového pracovníka a sociálním pedagogem. Oba dva mají za úkol plné soustředění na uživatele, a také se oba musejí řídit jakýmsi pracovním kodexem. Pedagogickou část své práce klíčový pracovník využije především v procesu plánování služby.

Pojmy sociální práce a sociální pedagogika, ač mají rozlišnou historii, představitele i definici, se v hlavním ze svých částí překrývají. A to zejména z důvodu pomoci člověku. Neboť jejich předmět a cíle jsou si velmi blízké. A proto právě při práci s lidmi sociálně vyloučenými můžeme vzájemně tyto dva obory propojovat a čerpat z nich to nejkvalitnější, jenž přispěje k opětovnému návratu uživatele zpět do společnosti.

1.3 Sociální služby

Sociální služby jsou v dnešní době jednou z nepostradatelných složek sociální politiky. Jak uvádí Matoušek (2007, s. 9), sociální služby jsou poskytovány lidem znevýhodněným za účelem zlepšení jejich kvality života, či v maximálně možné míře se snažit je do života opět zařadit. Také se snaží chránit společnost před možnými riziky, jichž jsou tito lidé nositeli. Sociální služby se tak nezaměřují jen na osobu uživatele, ale také na jeho rodinu, okruh skupin, do kterých patří, či širokou společnost. Ne však všechny oblasti, které se snaží poskytovat služby znevýhodněným, spadají do rezortu MPSV. I když v posledních letech sociální služby prochází transformací a vzniká široké spektrum služeb poskytovaných nestátními organizacemi. Ve společnosti mají velmi důležité místo, neboť potřeba je využívat se stále zvyšuje. Vztahy ve společnosti jsou stále více v rozpadu, a tak lidé mají čím dál větší potřebu tyto služby vyhledávat k pomoci, která jim pomůže najít mechanismy k nápravě jejich situace. V současné době se poskytují zejména ty sociální služby, které kladou důraz na dodržování lidských práv a svobod při individuálním poskytování služeb. Respektují svobodnou vůli osob, zajišťují jejich důstojný život a snaží se o jejich začlenění do společnosti. (Čermáková, Holečková, 2008, s. 5). S tímto tvrzením zcela souhlasíme, neboť sociální služba se tak snaží o to, aby uživatel, který službu využívá pomocí její podpory žil stejně kvalitní život jako lidé, kteří ji nevyužívají. Pomocí podpory uživatelů se tak služby snaží o samostatnost klienta a o znovunalezení jeho důstojnosti.

Jak uvádí Matoušek (2007, s. 43), sociální služby tak můžeme rozdělit na:

- ✦ sociální poradenství
- ✦ služby sociální péče
- ✦ služby sociální prevence

Které se tak poskytují ve formě:

- ♣ pobytové
- ♣ ambulantní
- ♣ terénní

Nejdůležitější pro všechny poskytovatele sociálních služeb se tak stává zákon č.108/2006 Sb. O sociálních službách, který upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci. Tento zákon poskytuje nejen ochranu pro uživatele jakožto objednavatele služeb, ale také specifikuje kvalifikační předpoklady pro výkon práce v sociálních službách. A v neposlední řadě definuje průběh kontroly kvality sociálních služeb.

Služba by tak měla zcela jasně stanovit, jak takové začleňování uživatele zpět do společnosti bude probíhat, a to vše v souladu se zákonem a standardy kvality sociálních služeb. K tomuto účelu má sloužit definované poslání služby. Poslání je tak základem pro určování dlouhodobých a krátkodobých cílů organizace, a všem tak vyjasňuje její zaměření. Správné poslání má zaměstnance zejména motivovat, odrážet to, čeho chce organizace dosáhnout, a určovat tak konkrétní strategii vedoucí k cíli, která bude vzbuzovat zájem u potenciálních zákazníků dalších subjektů uvnitř organizace (sborník MPSV, 2008, s. 11).

Plnění tohoto poslání služby je kontrolováno zejména prostřednictvím standardů kvality sociálních služeb. Jak uvádí Matoušek (2007, s. 125), garantovat kvalitu služby je možné pomocí předem stanovených a měřitelných parametrů. Takovéto standardy mohou společně formulovat poskytovatelé, zřizovatelé i uživatelé služby. Standardy tak slouží jako metodický nástroj inspektorům kvality, ale i k sebesposuzování samotné služby. Nás bude zajímat z hlediska kvality poskytování služby především individuální plánování. Individuální plánování v sociálních službách

1.3.1 Individuální plánování v sociálních službách

Právě individuální plánování, jak uvádí Haicl, Haiclová (2011, s. 23), je královská disciplína kvality poskytovaných sociálních služeb. Individuální plánování můžeme chápat jako proces dojednávání toho, jakým způsobem a s jakým zaměřením bude péče a podpora pro uživatele poskytována. Toto je ovšem velmi všeobecné tvrzení a náhled na to, jak takové plánování vypadá.

Pro úplné pochopení bychom měli znát znění zákona 108/2006 Sb., který uvádí, že poskytovatel je povinen „plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců“. (Zákon č.108/2006 Sb., s. 35)

V praxi se tak individuální plánování stává opakujícím se procesem v práci s uživatelem. Ve spolupráci s jeho klíčovým pracovníkem dochází k nastavování jeho osobních cílů, a průběhu poskytování sociální služby. Uživatel si tak stanoví pro sebe dosažitelné cíle, a v průběhu dané doby, kterou si také stanoví, dochází k jejich postupnému naplňování. Klíčový pracovník zde plní roli dohlázele a uživatele během této doby podporuje a následně tento proces s uživatelem vyhodnocuje. Individuální plánování spadá pod standard č. 5 kvality sociálních služeb. Který dle Bickové (2011, s. 61) nahlíží na individuální plánování jako na řízený proces, do kterého zejména spadá určité ověření toho, jak byla služba doposud poskytována. Zda uživatel nepožaduje změnu v jejím poskytování a zejména zda plní své osobní cíle. Je to velmi složitý proces, a tak právě zavádění tohoto standardu do praxe v některých službách trvá i několik let.

Dle Janouškové a Nedělníkové (2008, s. 458) bude samotný proces rozdělený do jednotlivých fází vypadat takto:

- ♣ **Vyjádření přání a potřeb** – ptáme se uživatele, co očekává od naší spolupráce. Ne vždy je pro klienta vyjádření přání a potřeb jednoduché. Přání také mohou být v rozporu se zásadami organizace.
- ♣ **Stanovení osobního cíle** – v této části je velmi důležité si společně s uživatelem stanovit cíl, jehož naplnění splňuje možnosti uživatele, ale i naš. Cíle by měl být konkrétní a realizovatelný a také měřitelný (stanovím dobu jeho naplnění).
- ♣ **Určení jednotlivých kroků, kterými chci cíle dosáhnout** – je lepší mít řadu menších, splnitelných cílů díky nim tak dojde k naplnění hlavního cíle.
- ♣ **Zhodnocení naší spolupráce** – zde je velmi důležitá komunikace s uživatelem. Ptáme se, čeho všeho dosáhl v určené době a co je ještě potřeba udělat. Zda služba splnila jeho očekávání a budeme tedy ve spolupráci dále pokračovat.

Jako výstup z individuálního plánování s uživatelem tak vzniká individuální plán, který má zpravidla písemnou podobu.

2 TEORETICKÉ KONCEPTY SOCIÁLNÍ PRÁCE

Teoretické zázemí sociálních pracovníků je jedním ze zdrojů profesionální identity, ale také podmínkou jejich práce a vzájemné komunikace. Tato teorie specifikuje, co se má dělat a proč. Proto nemůže oddělit znalost teorie od praxe (Navrátil, 2001, s. 25).

Sociální pracovník právě takové poznatky využívá v praxi. Neboť si nemůže dovolit své jednání zakládat jen na domněnkách a vlastních pocitech. Musí využívat teoretické znalosti a tyto pak aplikovat ve prospěch uživatele, při dosahování pozitivních změn v jeho životě. Pokud by se sociální pracovník pokoušel uživateli pomáhat bez teoretických znalostí, mohlo by to vést k ohrožení uživatele, ale i celé společnosti. Je dobré také čerpat znalosti z jiných příbuzných oborů, jako je psychologie, sociologie, pedagogika či právo.

Sociální práce se tedy vyznačuje integrací poznatků z jiných oborů tak, aby na jejich základě byla schopna pomáhat lidem při jejich obnově sociálního fungování (Navrátil, 2001, s. 25). Je tedy velmi důležité, aby sociální pracovník měl kvalitní teoretické základy, které je schopný využívat v praxi. Využívá je zejména při práci s uživatelem a neodborná pomoc může mít až tragické následky. Proto je důležité si základní teorie popsat a umět je využít v praxi.

Dle Janis Fook 1993 (cit. podle Navrátil, 2000, s. 14) můžeme teorie klasifikovat dle následující typologie:

- ♣ **Obecná teorie** - zaměřena na ekonomické, sociální a politické struktury společnosti.
- ♣ **Praktická teorie** - rozvíjí metody intervence, zabývá se způsoby práce sociálních pracovníků a navrhuje jejich řešení.
- ♣ **Specifické metody** - jsou to návody na uplatnění specifických zkušeností a znalostí v praxi.

Teoriemi sociální práce se také zabýval Sibeon 1990 (cit. podle Navrátil, 2000, s. 15), který je rozděluje na **Neformální**, které jsou jakýmsi souborem zkušeností, znalostí a hodnot uplatňovaných v praxi. **Formální** teorie je uznávána zejména v profesní a akademické komunitě, bývá zejména psaná. Teoriemi sociální práce se zabývá mnoho dalších autorů. Můžeme o ní tedy mluvit jako o multiparadigmatické jako u dalších společenskovedních oborů. (Matoušek, 2007, s. 200). Umožňuje nám tak více pohledů

na daný přístup k sociální práci. Máme tak na výběr z více přístupů. Ani jeden z nich více či méně nepřevládá, ale spíše existují vedle sebe. Některé jsou pro praxi důležitější, jiné méně.

2.1 Humanistická a existenciální teorie

Humanismus je v sociální práci považován za spíše okrajovou a základní složku. Obecně jej vnímáme jako hodnotové východisko, které má jistou filozofickou pozici (Navrátil, 2000, s. 24). Existencialismus je na okraji zájmu ještě více, a obě tyto teorie jsou sociálními pracovníky málokdy uplatňovány. Nalezneme ho tak spíše zakotven v etickém kodexu sociálních pracovníků či v metodice zařízení.

Za velmi důležitou součást této teorie můžeme považovat přístup orientovaný na uživatele. Jejíž autorem je Carl R. Rogers. Podle něj je v tomto přístupu podstatné, aby sociální pracovník jednal v souladu se svým prožíváním. Aby si vybudoval vztah s uživatelem, ve kterém vystupuje jako skutečná osoba, která jeho problémy společně s ním sdílí. Snaží se tak za použití empatie a vcítění se dosáhnout pozitivní zpětné vazby od uživatele. Sociální pracovník by měl na problém uživatele nahlížet „jeho očima“, aktivně mu naslouchat, být přátelský, nedirektivní a nehodnotící (Matoušek, 2007, s. 203). Jedině s tímto přístupem může plně podpořit individualitu jedince a navázat tak přátelský vztah. Právě toto pojetí se dá v sociální práci velmi dobře uplatnit.

Využit můžeme i transakční analýzu formulovanou Erikem Bernem, jež se zajímá o to, jak se jednotlivé transakce (interakce) odehrávají mezi úrovněmi osobnosti člověka. Mohou být zjevné či skryté (Navrátil, 2000, s. 25). Tato koncepce vychází zejména z předpokladu, že problémy mohou nastat především v důsledku poruchy vývoje v raném dětství. V sociální práci se běžně nepoužívá, uplatňuje se jako terapie a pracují s ní jen speciálně školení a trénovaní specialisté (Navrátil, 2000, s. 52).

Jako poslední můžeme uvést terapeutický směr, který založil V. E. Frankl a nazval jej existenciální analýza a logoterapie. Logoterapeut vede člověka až k radikálnímu prožitku odpovědnosti, kdy víra se nevztahuje k Bohu, ale ke smyslu (Navrátil, s. 83). V případě, že tato potřeba nebude naplněna, můžou u člověka vzniknout psychické, somatické či sociální problémy. V zájmu logoterapeuta jsou prožitky bezsmyslnosti, které můžeme označit jako existenciální vakuum. Když ovšem člověk nenajde smysl, dochází

k existenciální frustraci, která může vést až k problémovému chování, jako je užívání drog, kriminalita či agresivita (Matoušek, 2007, s. 212).

Stěžejní metodou logoterapie je sokratovský rozhovor, který za pomoci vhodně zvolených otázek dovede člověka k zamyšlení a přijetí jeho vlastního života jako úkolu. Důležité je pomocí rozhovoru s uživatelem najít pozitivní smysl v prožívané situaci. Můžeme také vhodně pojmenovat společného jmenovatele mezi dvěma hodnotami, a tak mu pomoci si vybrat tu hodnotnější (Matoušek, 2007, s. 216).

2.2 Sociálně psychologické a komunikační modely

Tento model popsali Breakwell a Rowett, klade se zde důraz na to, jaké se vytvářejí vztahy mezi lidmi, a jak se tyto vztahy přizpůsobují v určitých sociálních situacích. Dále se probírají otázky identity, stigmatizace, skupinového chování, teritoriality a sociální a osobnostní změny (Matoušek, 2007, s. 216). Jak dále uvádí Navrátil (2000, s. 37), zkoumá také vliv komunikace – jazyka a řeči. Soustřeďuje se na otázky vlivu jazyka a jiných symbolů, a na komunikaci mezi jednotlivci i skupinami. Jazyku se začíná připisovat schopnost konstruovat výklady světa a tím ovlivňovat životy lidí. Právě sociální pracovníci prostřednictvím komunikace tak mohou záměrně ovlivňovat druhé.

Teorie rolí tak pracuje s tím, že lidé zaujímají ve svém životě určité role, které mohou ovlivňovat jejich jednání. Sociální pracovník by se tak měl naučit tyto role od sebe oddělovat a zachovat si tak profesionalitu. Tyto role mohou být výsledkem určitých okolností – připsané, výsledkem naší činnosti – získané, či výsledkem činnosti někoho jiného a ty nazýváme vnucené (Matoušek, 2007, s. 217). Naše chování by tak mělo odpovídat očekávání společnosti na určitou roli v dané sociální pozici. Pokud tomu tak není, dochází ke konfliktu rolí. Merton 1957 (cit. podle Navrátil, 2001, s. 88) popsal několik typů rolových konfliktů takto:

- ♣ **Konflikt mezi rolemi** – jedná se o vnitřní konflikt a dochází k němu, když jeden člověk vykonává více rolí, které se neslučují.
- ♣ **Konflikt v roli** – vnější konflikt nastává, když mají lidé rozdílná očekávání vůči dané roli.

- ♣ **Dvojznačnost role** – nastane ve chvíli, kdy si jako nositelé role nebudeme jisti jejím obsahem.
- ♣ **Já - role konflikt** – nastává při nesouladu mezi kapacitou nositele role a potřebami pro výkon této role.

Přínosem této teorie do sociální práce je to, že určitá problémová situace může být brána jako rolový konflikt. Na druhou stranu pomocí této teorie můžeme vyřešit problém, který souvisí se sociální perspektivou. Můžeme tak propojit problém daného uživatele s jeho sociálním zázemím. Jak píše Navrátil (2000, s. 37), taková interpretace je pro uživatele velmi přijatelná, nepůsobí jako kritika a dává nám tak prostor pro řešení jeho situace a vhodnou změnu. Slouží nám tak jako nástroj a nemusí tak dojít k moralizování uživatele. Nevýhodu však spatřujeme tak i jako mnoho dalších autorů v tom, že nám teorie neposkytuje dostatek praktických postupů k řešení konfliktu rolí.

Etiketizační teorie (labelling) je proces formování rolí prostřednictvím sociálního očekávání a „nálepkování“ (Navrátil, 2001, s. 89). Velmi důležité je to, jak na toto chování reaguje okolní prostředí. Zda dané chování bude společností označeno za normu či deviaci. Pod tlakem společnosti se tak jedinec, který je nějakým způsobem již „onálepkován“, může chovat i v budoucnu. Je tak pod tlakem a může se u něj takovéto deviantní chování jen podpořit. Becker (cit. podle Matoušek, 2007, s. 219) říká, že „Deviace je produktem tlaku sociální skupiny. Ta prostřednictvím tvorby pravidel i způsobem jejich aplikace vytváří předpoklady pro odlišení deviantního od normálního“. S tímto tvrzením zcela souhlasíme. Má však i své nevýhody, které uvádí Matoušek (2007, s. 219), a to, že se teorie nezabývá primárními podněty, které ke vzniku konfliktu vedly. A tak hlavním záměrem teorie zůstává, že podněcuje ostatní instituce, aby se podílely na sociální konstrukci problému. Také je velmi důležité, aby sociální pracovníci nepodlehli tendenci značkovat uživatele, což vede k jejich stigmatizaci.

Komunikační teorie vznikla na základě mnoha psychologických studií. Jednou z hlavních propagátorek této teorie v praxi je Judith Nelsenová, která říká, že hlavním bodem této teorie je fakt, že člověk uskuteční akci z důvodu reakce na nějakou informaci, kterou obdržel (cit. podle Navrátil, 2000, s. 39). Může mít podobu fakta, emoce či vzpomínky. Tato teorie je většinou používána v rámci rodinné terapie, při rozboru vztahu mezi pracovníkem a klientem či u supervize (Matoušek, 2007, s. 222).

2.3 Systemický přístup

„Základním pojetím systemického přístupu je pojetí člověka jako autonomní a sebeutvářející se bytosti. Pomáhající se tak musí spokojit s rolí doprovázejícího“ (Holá, 2011, s. 28). Sociální pracovník je vždy součástí procesu pozorování a ovlivňuje jeho výsledek. Systemický přístup do práce s uživatelem zahrnuje i jeho příslušnost k určitým systémům, jako je např. rodina, firma, společnost. Tyto systémy jsou v terapii zastoupeny jen v rozhovoru, ne však fyzicky. Ptáme se tak uživatele na jeho pocity a vztahy s ostatními, anebo necháme uživatele, aby se vžil do role někoho jiného a z jeho pozice situaci hodnotil. Tím může získat zajímavý a pro něj nový úhel pohledu (Bobek, Peniška, 2008, s. 112).

V dnešní době je tato teorie hlavní disciplínou při poradenství, koučování a terapii. Pomocí ní se řeší celé spektrum osobních a pracovních problémů uživatele, které již nemají nic společného s rodinou. Je však zachována systémová povaha člověka a jeho existence ve světě (Bobek, Peniška, 2008, s. 112). Pracovník může u uživatele zvolit dva postupy. Buď mu nabídne spolupráci, nebo přebírá kontrolu nad uživatelem. Lze také přecházet od jednoho postupu k druhému a naopak. Díky takovému řešení můžeme s teorií zvolit nejefektivnější cestu k dosažení určitých cílů (Matoušek, 2007, s. 225).

2.4 Kognitivně – behaviorální teorie

Dle J. B. Watsona (cit. podle Matoušek, 2007, s. 226) ji můžeme definovat jako objektivně experimentální vědu o chování. Je zaměřena na konkrétní chování jedince v kontextu jeho prostředí. Nezabývá se vnitřními motivy, neboť ty jsou podněcovány vlivem prostředí. Vychází z klasického podmiňování I. P. Pavlova a je založena na učení. Poradce probírá určité problémy a potíže uživatele a díky rozboru jejich řešení usiluje o to, aby se uživatel naučil správná řešení převést do svého života (Procházka, 2014, s. 153). Behaviorální terapie pracuje s odměnami a tresty, naopak kognitivní techniky spočívají ve změně v našem negativním vnímání situace (Matoušek, 2007, s. 229). Takové formy sociální práce jsou však krátkodobé a zaměřují se na přítomné, specifické problémy. Práce s uživatelem bývá velmi direktivní, i když v dnešní době se direktivnost snaží omezovat (Navrátil, 2001, s. 99).

Jak uvádí Navrátil (2001, s. 101), za hlavní cíle behaviorální teorie považujeme:

- ♣ snaží se omezit takové chování uživatele, které mu či jiným lidem působí potíže.
- ♣ vytvořit nové dovednosti.
- ♣ omezit takové chování, jehož i malá přítomnost může uživateli či jiným lidem způsobit potíže.

Její současná podoba tak odpovídá obecným cílům sociální práce i její hodnotové orientaci.

2.5 Přístup orientovaný na úkoly

Přístup vznikl z důvodu, aby se zjistilo, zda je účinnější krátkodobá nebo dlouhodobá práce s uživatelem. K velkému překvapení však výzkumy zjistily, že krátkodobá práce s uživatelem vykazovala lepší výsledky než dlouhodobá. A to z toho důvodu, že při dlouhodobé práci může uživatel ztratit motivaci k zlepšení své situace a stává se tak závislým na sociální službě či pracovníkovi (Gojová, Sobková, 2007, s. 90).

Je velmi důležité uživatele motivovat k práci na plnění jeho cílů. Sociální pracovník je tak jeho partnerem, který ho při této činnosti doprovází. Uživatel by měl vystupovat v roli aktivního řešitele situace. I menší úspěch by ho měl posunout kupředu. Navrátil (2001, s. 107) uvádí, že úspěch tohoto přístupu orientovaného na řešení problémů spočívá v rozvíjení sebedůvěry a sebeúcty, která vede k tomu, že se lidé více nadchnou pro úkoly, které si sami zvolili. A že hlavní autoritou při řešení úkolu je uživatel sám. Tento přístup se používá při řešení osmi problémových okruhů (Navrátil, 2001, s. 107) :

- ♣ interpersonální konflikty
- ♣ neuspokojení v sociálních vztazích
- ♣ problémy s formálními organizacemi
- ♣ potíže v naplňování rolí
- ♣ problémy vznikající při změně
- ♣ reaktivní emocionální úzkost
- ♣ neadekvátní zdroje
- ♣ potíže s chováním

Úkolově orientovaný přístup je tak velmi hojně využíván v sociálních službách. Může se aplikovat na široké spektrum uživatelů a jejich různorodé problémy. Jedinou výjimkou jsou uživatelé, kteří mají problémy se sebevyjádřením a nejsou schopni dostatečně svůj cíl definovat, např. lidé s mentálním postižením. Přístup zachovává individualitu uživatele a je tak velmi dobře využitelný při aplikování standardů kvality sociálních služeb.

2.6 Antiopresivní přístupy

Tento přístup, který bývá často označován jako antidiskriminační, se začal v sociální práci prosazovat na konci 80. let a v průběhu 90. let, jako reakce na problematiku vztahů mezi různými etnickými a kulturními skupinami (Navrátil, 2000, s. 59). Zvláště pak při řešení uživatelské situace by měl sociální pracovník postupovat bez možných předsudků a stereotypů, které by jeho práci mohly ovlivňovat. Velmi důležité je to zejména při práci s romskou komunitou. Tento přístup je založen na třech pilířích: spravedlnost, rovnost, spoluúčast (Matoušek, 2007, s. 238).

Spravedlnost je zde chápána ve smyslu práva, které klade důraz na postavení etnických menšin. Nesmí docházet k jejich omezování či znevýhodňování. Rovnost bere v úvahu rozdílnost lidí a snaží se zaměřovat na rovné příležitosti pro všechny bez omezení. Spoluúčast zajišťuje zapojení uživatelů do plánování a průběhu služby. Určuje partnerský vztah mezi sociálním pracovníkem a uživatelem (Matoušek, 2007, s. 239). Partnerský vztah k uživateli se tak stává běžnou součástí moderní sociální práce.

3 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK V ROLI KLÍČOVÉHO PRACOVNÍKA

V předchozích kapitolách jsme se zabývali především teoretickým vymezením sociální práce a sociálními službami. Nyní se zaměříme na samotného sociálního pracovníka, který je postaven do role klíčového pracovníka pro uživatele služby.

Pro pochopení celého kontextu role klíčového pracovníka je velmi důležité definovat sociální roli jako takovou. Dle Buriánka (2003, s. 41) představuje tato role odzkoušené a funkční vzorce chování v určité situaci, které odrážejí očekávání ostatních členů společnosti. Tyto role se tak díky svému prolínání mohou dostat do vzájemného konfliktu. Sociální role tak můžeme definovat jako očekávání, jimiž se osoba s určitým statutem a sociálním postavením řídí (Giddens, 1999, s. 98). V sociální službě je tedy sociálnímu pracovníkovi přisouzena role klíčového pracovníka, kterou musí naplňovat na určité úrovni.

Dle Vítové (2011, s. 119 -120) může dále klíčový pracovník zastávat tyto role:

- ♣ **Poradce** – pro uživatele se stává tím, s kým může konzultovat svou situaci a možnosti jejího řešení.
- ♣ **Zprostředkovatel informací** – pro uživatele je zdrojem informací o poskytovaných službách, ale také zdrojem informací o situaci uživatele, jeho potřebách a cílech pro tým pracovníků v zařízení.
- ♣ **Pomocník při vyhledávání potřeb a osobních cílů uživatele** – v situaci, kdy sám uživatel není schopen své potřeby sdělit, je role klíčového pracovníka nezastupitelná. Díky svým dovednostem a znalostem je schopen sám identifikovat potřeby uživatelů a tak zajistit přiměřenou podporu, která zkvalitní jejich život.
- ♣ **„Terapeut“** - samotný vztah mezi uživatelem a pracovníkem má terapeutický účinek.
- ♣ **Obhájce** – vždy, když je potřeba obhájit rozsah a způsob podpory uživatele před týmem spolupracovníků v zařízení. Ale také v situaci, kdy je potřeba obhájit tým pracovníků před uživatelem, který je nespokojený s průběhem služby a přístupem některých pracovníků.
- ♣ **Realizační pracovník** – může současně uskutečňovat dojednanou podporu.

Do výčtu rolí, které by měl klíčový pracovník naplňovat, bychom mohli zařadit i roli tzv. týmového hráče. Pro práci v kolektivu je velmi důležité tuto roli naplňovat a své spolupracovníky informovat o průběhu služby u daného uživatele. Právě tato spolupráce může vést k plnění individuálního plánu a naplňování cílů uživatele.

3.1 Legislativa a odbornost

Předpoklady pro výkon profese sociálního pracovníka jsou jasně stanoveny a upraveny v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb v § 109. Tento paragraf specifikuje náplň práce následovně: „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy, včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., s. 43).

Předpokladem pro výkon této profese je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost. Sociální pracovník získal vzdělání na vyšší odborné škole obor sociální práce nebo na vysoké škole (Bc., Mgr.) v oborech sociální práce, sociální pedagogika, sociální péče, sociální politika či speciální pedagogika. U sociálního pracovníka se také předpokládají znalosti z různých oborů, diagnostikování problémů a řešení situace uživatele, sociální pracovník odkazuje uživatele na další odborníky (Gulová, 2011, s. 34). Dobrá znalost teorie tak může sociálnímu pracovníkovi velmi ulehčit výkon praxe.

V zákoně však nenalezneme přesnou definici klíčového pracovníka, i když toto spojení se v sociálních službách hojně využívá. Tyto pracovníky bychom dle zákona měli nazývat spíše pracovníky pověřené individuálním plánováním. Slovo „klíčový“ však používáme právě pro zdůraznění důležitosti této role pracovníka v jeho vztahu k uživateli. Dále nám také zákon neukládá přesné pokyny k tomu, kdo by měl být pro uživatele klíčovým pracovníkem. Vycházíme tedy z praxe, že tuto roli většinou vykonává pracovník, který je s uživatelem v nejbližším kontaktu. A proto se většinou jedná o pracovníka v sociálních službách či přímo sociálního pracovníka (Horecký, 2011, s. 107).

3.2 Kompetence sociálního pracovníka

K samotnému naplnění role klíčového pracovníka tak nestačí mít pouze vlohy a schopnosti, ale velmi důležité jsou kompetence takového pracovníka. Ukazuje se, že právě vhodně zvolený soubor kompetencí má velký význam a je současně ukazatelem úspěšného zvládnutí dané profese (Pajmová, Elichová, 2015, s. 102).

Mlčák (2005, s. 29) upozorňuje na to, že je velmi důležité rozlišovat mezi pojmy:

- ▲ **kompetence ve vztahu k osobě** (angl. Competency) vztah ke schopnostem člověka vykonávat práci.
- ▲ **kompetence ve vztahu k práci** (angl. Competence) vztah k souboru chování, kterým musí člověk disponovat, aby mohl svou práci vykonávat kompetentně.

Všeobecně tak můžeme kompetence chápat jako „trsy životních výsledků“ (Mlčák, 2005, s. 30). Kompetentní sociální pracovník je tedy vybaven pravomocí vykonávat sociální práci jednak jako absolvent odborného vzdělání a člen sociální organizace, ale musí být schopen ve svém povolání jednat v souladu s uznávanou profesní rolí (Havrdová, 1999, s. 42). Předpokladem pro výkon role klíčového pracovníka jsou především jeho kompetence, které jsou tvořeny znalostmi, schopnostmi, dovednostmi a postoji. Během jeho působení se tyto kompetence postupně posilují. Důležité je také, aby byl kompetentní v etické oblasti.

Tato role má tedy mnoho rozmanitých kompetencí, které osobnost klíčového pracovníka musí naplňovat. Zaměstnanci, kteří jsou vzdělaní v oboru sociální práce, sociální pedagogiky či speciální pedagogiky, mají lepší teoretické základy pro rozvíjení těchto kompetencí (Vítová, 2011, s. 117). Důležité je tedy si přesně vymezit, co by měl klíčový pracovník znát a umět. Neboť to, že zaměstnanec plní roli klíčového pracovníka, znamená, že z jeho pozice plynou i další role, které musí velmi dobře zvládat, aby tuto činnost mohl vykonávat.

Toto vymezení kompetencí nám rozděluje Havrdová (1999, s. 49-109) následovně:

1. **Rozvíjení účinné komunikace** – umění naslouchat, vést otevřenou komunikaci, vytvářet spolupráci a motivovat uživatele pro změnu jeho zájmů.

2. **Orientovat se a plánovat postup** – dokázat vymežit rizikové faktory, stav ohrožení, nouze a aktuální potřeby uživatele a ve spolupráci s ostatními odborníky se podílet na zlepšení životní situace uživatele.
3. **Podporovat a pomáhat k soběstačnosti** – podporovat uživatele, aby v řešení své situace využil zejména svých vlastních schopností a sil. Pomoci mu přebrat zodpovědnost a naučit ho zabezpečit svá práva a kontrolovat jeho ohrožující chování.
4. **Zasahovat a poskytovat služby** – poskytovat přiměřenou míru podpory, péče, ochrany a kontroly. Zajišťovat prevenci. Podporuje spolupráci mezi jednotlivci, skupinami, komunitami a organizacemi.
5. **Přispívat k práci organizace** – je odpovědným členem organizace, přispívá k zlepšování její práce a účinnosti služeb pro uživatele. Využívá všech zdrojů a spolupracuje s kolegy.
6. **Odborný růst** – snaží se o svůj osobní i odborný růst, je kvalifikovaný a snaží se o pozitivní změny ve svém oboru.

Toto rozdělení přispívá k lepší orientaci a praktické názornosti jak takové kompetence využít. Ale i přesto zůstávají kompetence sociálního pracovníka nejednoznačné. Mnohdy v práci sociálního pracovníka převládá nad kompetencí také poslání a jeho individualita. Neboť nejen uživatel může při jednání se sociálním pracovníkem pociťovat strach, bezmoc, beznaděj, ale tyto pocity může prožívat i sám pracovník. A v tuto chvíli sociálnímu pracovníkovi nepomůže s řešením situace pouze odborná znalost, ale zejména emoční inteligence. Pletzer (2009, s. 14) říká, že je to schopnost vnímat nejen vlastní pocity, ale také pocity druhých a umět na ně vhodně reagovat. Člověk by měl umět o svých pocitech mluvit s ostatními. Bohužel u emoční inteligence neexistují faktory k jejímu měření či hodnocení, ale i tak hraje důležitou roli v profesním životě.

3.3 Osobnostní předpoklady

Sociální pracovník se velmi často setkává s lidmi v krizi, sociálně vyloučenými či v životní situaci, se kterou si sami neumějí poradit. Proto by měl jako odborník, který se jim snaží pomoci, mít kromě teoretického základu také dovednosti a předpoklady k takové

práci s uživatelem. Míra empatie, kreativity, profesionality, důvěryhodnosti, aktivního naslouchání, komunikace či přirozené autority je k této práci velmi důležitá.

Jak uvádí Gulová (2011, s. 36) „Uživatel od sociálního pracovníka musí cítit vřelost a zaujetí případem“. Důležitá je také schopnost uživatelům poskytovat sociální oporu. Což je činnost, která by měla člověku jeho situaci ulehčovat. Pomocí empatie tak člověku projevíme emocionální blízkost, náklonnost, podáme mu pomocnou ruku, když se propadá do deprese (Křivohlavý, 2001, s. 94-98). Pracovník, který chce člověku dodávat naději a motivovat ho ke změně, musí být sám zralou osobností. Což znamená, že musí také on sám celý život pracovat na svém vlastním rozvoji, aby byl schopen pomáhat ostatním.

Mezi další vlastnosti sociálního pracovníka můžeme zařadit také cílevědomost, samostatnost, sebekritičnost, vysokou motivaci, odolnost vůči neúspěchu a schopnost nést riziko, komunikaci se spolupracovníky a zájem o další odbornost (Gulová, 2011, s. 36). K zlepšování a upevňování těchto schopností může docházet prostřednictvím supervizí. Neboť také chyby jsou součástí této profese a je tedy důležité využít je pro zkvalitnění práce a další rozvoj. Takové situace se přinášejí na supervizi a pracuje se na jejich zlepšení. V etické oblasti by se měl naučit rozlišovat informace, které dostává od uživatele při individuálním plánování, na ty, které může předávat dále týmu. A na ty, které musí zůstat mezi ním a uživatelem. V této oblasti by se měl pracovník řídit etickým kodexem sociálních pracovníků (Vítová, 2011, s. 118).

3.4 Klíčový pracovník

Individuální plánování s uživatelem sestavuje jeho klíčový pracovník. Zpravidla se jedná o sociálního pracovníka či pracovníka v sociálních službách, který má jasně daný počet uživatelů, které má na starosti.

Dle zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb. má tento zaměstnanec poskytovatele dle standardu č. 5 plánovat ve spolupráci s uživatelem průběh poskytování služby s ohledem na cíle uživatele a postupně i plnění těchto cílů hodnotit. Důležité je také, jak má práce probíhat, aby docházelo k maximální podpoře uživatele při řešení jeho nepříznivé situace (Vítová, 2011, s. 115). Předpokládá se, že klíčovým pracovníkem je vždy ten, kdo má s uživatelem vytvořen co nejužší vztah a nejvíce s ním spolupracuje na konkrétních

cílech. Pokud by došlo k tomu, že se společné plánování cílů z různých důvodů nedaří, jsou uživatel i pracovník informováni o možnosti výměny (Maceček, 2008, s. 462).

Samotná osobnost klíčového pracovníka je tedy velmi důležitá. Uživatelé ho vnímají jako osobu, na kterou se mohou kdykoliv obrátit, očekávají porozumění a pomoc. Spolupráce by měla být na přátelské úrovni, neboť jakýkoliv negativní faktor může průběh spolupráce velmi ovlivnit.

Během průběhu plánování se dozvídá od uživatele mnoho citlivých údajů. Zachování mlčenlivosti a dodržování etického kodexu je tak nezbytné (Vítová, 2011, s. 118). Musí také zamezit tomu, aby nebylo citlivých informací o uživateli zneužito. Individuální plány by měl mít uloženy tak, aby měl vždy přehled o tom, kdo k nim má přístup. Měl by se vyvarovat stereotypního uvažování či nálepkování uživatele a jasně si vymezit hranice, aby nedocházelo k závislosti uživatele na jeho klíčovém pracovníkovi a tím k překračování profesních hranic (Maceček, 2008, s. 463). Při práci s uživatelem je tedy velmi důležité zvolit vhodný přístup či metodu, která bude dopomáhat k vyřešení problému uživatele.

3.4.1 Klíčový pracovník jako partner uživatele

Na individuální plánování můžeme nahlížet také jako na navázání partnerského vztahu s uživatelem. Získání důvěry ze strany uživatele může být nezbytnou podmínkou pro poskytování sociální služby. Pracovník musí být schopen u uživatele odbourat strach a získat si jeho důvěru. Proto je důležité v zařízení navodit pocit bezpečí a respektování uživatelů. Získání důvěry je důležité zejména v počáteční fázi, ve které si uživatel na službu zvyká. Pokud však klíčový pracovník důvěru u uživatele nezíská, nebude mít dostatek informací k řešení jeho situace (Pištorová, 2011, s. 161).

Při utváření vztahu mezi pracovníkem a uživatelem se můžeme řídit přístupem orientovaným na klienta Carla R. Rogerse. Tento přístup se využívá zejména v poradenské a terapeutické činnosti. Podle Rogerse (cit. podle Matoušek, 2007, s. 203) je důležité, aby pracovník ve vztahu k uživateli usiloval o kongruenci a opravdovost, empatii a docílil pozitivní zpětné vazby. Tento směr pracuje na zlepšení sebepoznání, pochopení okolí a vede ke změnám ve vztazích a jednání (Nykl, 2012, s. 32).

Kongruence a opravdovost znamená, že pracovník jedná na základě svého prožívání a k uživateli si vytváří vztah. Zpětná vazba je součástí přijetí uživatele v celé jeho přirozenosti včetně jeho postojů a chování. Empatie je schopnost chápat situaci „jeho

očima“. Pracovník by měl být nedirektivní, nehodnotící a používat aktivní naslouchání (Matoušek, 2007, s. 203).

Přístup zaměřený na člověka by si měl osvojit každý klíčový pracovník. Neboť právě díky tomuto přístupu naváže vztah s uživatelem tak důležitý pro individuální plánování a dá prostor jeho individualitě. Což je v této práci velmi vítané a pro obě strany obohacující. Jednou z nevýhod však může být riziko překročení této hranice a může dojít k tomu, že pracovník nezachová svou profesionalitu.

3.4.2 Klíčový pracovník jako Case manager

Klíčový pracovník nemá jen více rolí, ale má také velký okruh lidí, s kterými spolupracuje. S rodinnými příslušníky pracuje zejména při zpětné vazbě hodnocení služby či z důvodu, že si sám uživatel přeje jejich přítomnost při individuálním plánování. V některých případech může stejně spolupracovat s opatrovníkem uživatele (Vítová, 2011, s. 122).

Dále spolupracuje také s kolegy v rámci pracovního týmu. Jde o tým pracovníků, kteří mají stejné uživatele, spolupracují na řešení jejich situace a jsou schopni se vzájemně zastoupit (Johnová, 2002, s. 13). V rámci služby komunikuje s poskytovatelem, externími pracovníky a dobrovolníky (Vítová, 2011, s. 122). Jak také Vítová (2011, s. 122) uvádí, musí klíčový pracovník stále posilovat své komunikační schopnosti, neboť bez fungujícího týmu nemůže dosáhnout kvalitního průběhu sociální služby a podpory uživatele.

V azylovém domě také velmi často klíčový pracovník komunikuje s pracovníky úřadu práce, sociálním odborem, lékařem, občanskou poradnou, probační a mediační službou, kurátorem či s ostatními navazujícími službami. Zapojení více osob a institucí do řešení uživatelské situace je v sociálních službách spíše intuitivní, ale odborně se tato metoda nazývá Case management.

Jak ve své publikaci uvádí Solařová (2013, s. 3), Case Management, jehož hlavním nástrojem je případová konference, se uplatňuje v sociálních službách stále častěji. I když v České republice se tyto konference týkají převážně ohrožených dětí, začaly se také uplatňovat při řešení situace lidí bez domova. Například při otázce bydlení uživatele se běžně setkávají pracovníci azylového domu, kurátor a pracovníci městského úřadu. Případová konference je tedy plánované a koordinované setkání všech osob, které pro uživatele mohou představovat podpůrnou síť. Během setkání dochází k výměně informací,

zhodnocení situace a společného hledání možných řešení, která vedou k zlepšení této situace (Manuál, 2011, s. 9).

Case manager je tak sociální pracovník či klíčový pracovník, který vystupuje jako koordinátor případu a spolupracuje s uživatelem a má jeho důvěru. Musí mít také důvěru ostatních odborníků, s kterými na zlepšení situace spolupracuje (Solařová, 2013, s. 4). Solařová (2013, s. 7) upozorňuje na důležitou věc, že musíme mít na paměti, že veškeré kroky, které klíčový pracovník udělá, vycházejí z rozhodnutí a potřeb uživatele. Neboť všichni odborníci uživatele pouze provázejí a podporují. Klíčový pracovník tak u uživatele musí nalézt impuls a motivaci k tomu, aby se případová konference mohla uskutečnit.

Využití případové konference může být v práci s lidmi bez domova velmi účinným nástrojem. Tato metoda je velmi jednoduchá, ale velmi přínosná. Je vhodné ji využít při práci s uživatelem, kdy si sám pracovník již dál neví rady a nemůže najít vhodné řešení situace. Metoda case managementu nám tak může otevřít zcela nové obzory.

3.4.3 Klíčový pracovník a individuální plánování v azylových domech

V azylových domech se nacházejí lidé z mnoha příčin. Mohou zde být z osobních důvodů, ale také z vlivu vnějšího prostředí. Zákon nám dává za úkol naplňovat při tomto procesu dva cíle, a to:

- ♣ napomáhat osobám v překonání jejich nepříznivé sociální situace,
- ♣ chránit společnost před šířením a vznikem nežádoucích společenských jevů (Pištorová, 2011, s. 159).

Při individuálním plánování se musíme řídit právě těmito specifiky. Pracovník by tak měl vycházet z potřeby uživatele změnit svůj život. Bohužel ne vždy tomu tak opravdu je. Uživatel si svou životní situaci často nepřipouští, nechce ji vidět. Proto si většinou za cíl takovou změnu sám neklade. Na druhé straně však společnost čeká, že k takové změně směřuje (Pištorová, 2011, s. 159). Uživatelé azylových domů jsou z velké části muži, kteří jsou ztrátou domova více ohroženi. Ženy jsou více orientované na mezilidské vztahy, dokáží si vybudovat bohatší sociální síť a v krizi mají někoho, kdo se o ně postará (Matoušek, 2005, s. 316). U této skupiny lidí se velmi často objevuje i závislost, nejčastěji na alkoholu a drogách. Klíčový pracovník musí umět pracovat i s touto specifickou skupinou.

Komunikace s takovými uživateli by měla plynule přecházet z monologu na dialog. Snahou klíčového pracovníka by mělo být z uživatele vytvořit komunikačního partnera (Musil, 2004, s. 90). Uživatelé jsou však ve svých rozhodnutích velmi nestálí. Žijí pouze přítomností a na budoucnost nemyslí. Své rozhodnutí často mění, a tak je u nich větší riziko nedodržení stanoveného cíle v individuálním plánování. V takovémto případě je důležité, aby klíčový pracovník situaci zvládl odborně a pokusil se uživatele u jeho stanoveného cíle udržet. Často se však setkáme s neúspěchem, a tak nezbývá nic jiného, než začít s uživatelem zcela od začátku (Pištorová, 2011, s. 163). Ztotožňujeme se s názorem Úlehly (2005, s. 32), který uvádí, že užitečnost pomoci a celkové kontroly musí posuzovat sám uživatel. A úkolem pracovníka je zajistit, aby tuto podmínku uživatel naplnil. Uživatel si ve výsledku totiž vždy vybere jen to, co je pro něj samotného užitečné a zajímavé, a to, co se mu nelíbí nebo nepotřebuje, dělat nebude. Pokud uživatele přijmeme jako kompetentního k tomu o takové věci rozhodovat, nebudeme se muset rozčilovat nad situací, že opět neudělal to, co jsme mu stanovili.

Setkání uživatele a klíčového pracovníka jsou v azylovém domě častější než v jiných službách. Zpravidla se setkávají každé tři měsíce při sestavování individuálního plánu či jeho hodnocení. Ale setkání za účelem řešení jasně stanovených kroků může být i jednou do týdne. Na rozhovor s uživatelem by si měl klíčový pracovník vyhradit čas. Tento čas by měl být dodržen. A tak je velmi dobré, když se v zorném poli pracovníka nacházejí hodiny (Kopřiva, 1997, s. 110). Pro rozhovor je dobré mít také vhodný prostor, který nám poskytne zejména soukromí a pohodlí. A v neposlední řadě je důležité celkové naladění pracovníka a jeho plné soustředění na uživatele (Kopřiva, 1997, s. 110).

Když se uživatel na klíčového pracovníka obrátí se svým problémem, může to v pracovníkovi vyvolat pocit, že za každou cenu musí hledat řešení problému. Ne vždy je hlavním jádrem věci vyřešení daného problému, ale mnohem důležitější je naslouchání uživateli (Kopřiva, 1997, s. 112). Nasloucháním rozumíme plné soustředění na to, co nám druhá osoba sděluje. Nevnášíme do něj žádné komentáře, ale stále zůstáváme aktivní, aby uživatel věděl, že jsme zde jen po něj (Kopřiva, 1997, s. 113). Je dobré, aby si uživatel z každého setkání odnášel písemný zápis, aby si v období mezi schůzkami mohl úkoly připomínat. Zápis tak musí být jasný, stručný a psaný jazykem, který bude pro uživatele srozumitelným (Pištorová, 2011, s. 165).

Při individuálním plánování s lidmi bez domova musíme počítat také se vznikem rizik. Jak uvádí Pištorová (2011, s. 165), rizik je velká řada. Můžeme je tedy vymezit na neadekvátní míru zodpovědnosti ze strany uživatele. Což znamená, že uživatel nedodrží naplňování stanovených cílů a snaží se veškerou zodpovědnost převést na klíčového pracovníka. Tato spolupráce by měla být již dopředu stanovena jako velmi vyvážená. A z našeho pohledu by tak nemělo docházet ke zneužívání pravomocí ze strany uživatele. Pracovník by tak měl být velmi důsledný. Další z rizik, která Pištorová uvádí (2011, s. 165), je přeceňování uživatelů. V každé situaci by měl být zvolen individuální přístup, který objektivně posoudí jejich možnosti. A na základě těchto možností se tak stanoví míra podpory ze strany zařízení.

To, jak by nejlépe měla práce klíčového pracovníka v azylovém domě vypadat, se dozvíme v empirické části této práce. Zde se za pomoci rozhovorů s uživateli i pracovníky pokusíme stanovit ideální obraz klíčového pracovníka a vymezíme si důležité body jeho práce.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VYMEZENÍ VÝZKUMNÉHO PROBLÉMU

Dle Hendla (2005, s. 30) je výzkum procesem, při kterém vytváříme nové poznatky. Pomocí systematické a pečlivě naplánované činnosti se snažíme zodpovědět kladné výzkumné otázky a přispět tak k rozvoji daného oboru. Cílem našeho výzkumu tak bude přinést ucelený pohled na roli klíčového pracovníka v sociálních službách. V této práci se bude jednat zejména o klíčového pracovníka azylového domu, jehož cílovou skupinou jsou lidé bez domova. Výstupy z této práce poslouží klíčovým pracovníkům jako zpětná vazba výkonu jejich role a ke zlepšení práce s uživatelem. Pro tento výzkum jsme si tedy stanovili výzkumné otázky, které dle Švaříčka a Šed'ové (2007, s. 69) tvoří jádro každého výzkumného projektu.

Hlavní výzkumný problém tak můžeme stanovit následovně:

„Jak vidí roli klíčového pracovníka uživatelé a pracovníci azylového domu, jak ji vnímají a co od ní očekávají“

Dílčí výzkumné otázky:

- ♣ Jak by měl klíčový pracovník k výkonu své práce přistupovat?
- ♣ Jak by měla vypadat spolupráce s klíčovým pracovníkem?
- ♣ Jaké schopnosti a dovednosti by měl klíčový pracovník mít?
- ♣ Jaké kompetence by měl mít klíčový pracovník?
- ♣ Jakých prohrašků by se měl klíčový pracovník vyvarovat?

4.1 Zvolená metoda výzkumu

V rámci výzkumu jsme se zajímali o to, jak roli klíčového pracovníka vnímají uživatelé služby, a jak samotnou roli vnímá pracovník. Pro tento výzkum jsme zvolili kvalitativní formu výzkumu, neboť nás budou více zajímat informace od konkrétních respondentů než jen čísla mluvící za celou společnost. Pomocí kvalitativního přístupu zkoumáme problém v přirozeném prostředí. Navozujeme tak úzký vztah mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Cílem takového výzkumu je tedy rozkrýt, pochopit a prezentovat to, jak lidé vnímají, chápou a tvoří sociální realitu (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 17).

Je to nenumerické šetření, jehož cílem je odkrýt význam sdělených informací (Disman, 2002, s. 285).

4.2 Charakteristika výzkumného souboru

Výběr vzorku u kvantitativního a kvalitativního výzkumu se diametrálně odlišuje a má tak i jiná pravidla. Naším cílem nebude reprezentovat určitou populaci, ale zaměříme se na určitý problém. Vzorek tak nebude vybírán náhodně, ale vytvoříme ho zcela záměrně s ohledem na náš problém (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 73). Jak dále uvádí Hendl (2005, s. 151) „Kritéria pro výběr jsou předem známá a nezávislá na výsledcích výzkumu“.

Výběr vzorku pro náš výzkum jsme zvolili náhodným výběrem 6 respondentů. Vzorek se skládá z 3 uživatelů a 3 pracovníků azylového domu Samaritán v Otrokovicích. Výzkumný vzorek tak bude velmi pestrý, neboť v něm budou zastoupeni jak muži, tak ženy v různém věku a u pracovníků i v různých pracovních pozicích.

CHARAKTERISTIKA VÝZKUMNÉHO SOUBORU						
Značka	A	B	C	D	E	F
Pohlaví	muž	muž	žena	muž	muž	muž
Věk	52	50	29	60	36	25
Délka	2 roky	4 měsíce	5 let	3 roky	4 roky	3 měsíce
	v AD	v AD	SP	v AD	PSS	SP terén

Tabulka 1 Charakteristika výzkumného souboru (Vlastní výzkum, 2015).

4.3 Metody sběru dat

„Síla kvalitativních dat spočívá v tom, že jsou přirozeně uspořádaná a popisují každodenní život“ (Hendl, 2005, s. 161). Nejsou vytrhována z kontextu a popisují podrobnosti případu a snaží se zjistit proč a jak (Hendl, 2005, s. 161).

Pro náš výzkum tedy volíme metodu strukturovaného rozhovoru, která je jednou z nejpoužívanějších v kvalitativním výzkumu. Švaříček, Šed'ová (2007, s. 159) používají označení hloubkový rozhovor, jenž je jakýmsi nestandardizovaným dotazováním jedince ze strany badatele pomocí několika otevřených otázek. Díky otevřeným otázkám může lépe porozumět pohledu dotazovaného, aniž bychom jej omezovali pomocí výběru odpovědí v dotazníku (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 160). Otázky v rozhovoru tak budeme používat otevřené, abychom neomezovali respondenty v jejich vyjádření.

4.4 Průběh výzkumu

Výzkum probíhal v Azylovém domě Samaritán v Otrokovicích. Strukturovaný rozhovor jsme vedli jak s uživateli služby, tak s pracovníky, kteří zastávají roli klíčového pracovníka. Každý z respondentů podepsal předložený souhlas o rozhovoru, byl informován o tom, že rozhovor bude nahráván. Také byla všem respondentům vysvětlena povaha výzkumu a také zachování anonymity respondentů. Pro tento účel byl každému z respondentů přidělen vhodný kód v podobě písmen (A-F).

Rozhovory probíhaly vždy v soukromí kanceláře. Jednotlivé rozhovory trvaly přibližně 30 min. a byly realizovány v průběhu měsíce března 2015. Během jednotlivých rozhovorů je vhodné si dělat poznámky o důležitých momentech v rozhovoru. Výzkumník je velmi důležitým nástrojem analýzy rozhovoru, ale díky němu může dojít k možnému zkreslení. Proto je důležité si všechny pocity a dojmy z rozhovoru pečlivě zapisovat. Sám však v těchto poznámkách musí být viditelný (Disman, 2002, s. 315).

Při formulaci otázek pro polostrukturovaný rozhovor jsme vycházeli z dílčích výzkumných otázek. Každý rozhovor se skládal ze 17 předem daných otevřených otázek. V příloze PI uvádíme kompletní sadu otázek, kterou jsme pro přípravu rozhovoru použili. V příloze PII pak pro představu přepis jednoho z rozhovorů.

4.5 Metody zpracování a analýza dat

Všechny rozhovory byly zaznamenány na záznamové zařízení (diktafon) a následně byl proveden jejich přepis. Pro zachování anonymity respondentů jim byl pro účel výzkumu přidělen specifický kód (označení).

Pro zpracování a rozbor získaných dat jsme zvolili zakotvenou teorii. Vztahuje se na metodologický postup při sběru dat, ale i na výslednou teorii (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 84).

Dále jsme pokračovali analýzou údajů neboli kódováním. „Otevřené kódování je část analýzy, která se zabývá označováním a kategorizací pojmů pomocí pečlivého studia údajů“ (Strauss, Corbinová, 1999, s. 43). Nejdříve jsme si označili pojmy, které jsou stejné a v rozhovorech se objevují, a přidělili jsme jim kódy. Tyto pojmy jsme dále seskupili do kategorií. Tento postup se nazývá kategorizace. Jednotlivé části jsme doplnili o citace části rozhovorů s respondenty.

Následovalo axiální kódování, pomocí něhož jsme získané údaje skládali dohromady novým způsobem a tvořili tak propojení mezi kategoriemi a subkategoriemi. V axiálním kódování se soustředíme na bližší určení jevu pomocí podmínek, které jej zapříčiňují. Kontextu, v němž je zasazen, strategií a následky této strategie jednání (Strauss, Corbinová, 1999, s. 71).

V axiálním kódování tak dochází ke spojování kategorií pomocí paradigmatického modelu. Pomocí tohoto modelu začnete o údajích systematicky přemýšlet a vzájemně je propojovat (Strauss, Corbinová, 1999, s. 72).

Pokračovali jsme za pomoci selektivního kódování v utváření jedné hlavní kategorie. Tu jsme postupně uváděli do vztahu k ostatním kategoriím (Strauss, Corbinová, 1999, s. 87). Pomocí takto získaného modelu jsme vytvořili analytický příběh, který je odpovědí na hlavní výzkumnou a dílčí otázky. Slouží také jako závěrečné zhodnocení výzkumu. Z daného příběhu také vychází naše doporučení pro praxi a sestavení ideálního modelu pro výkon role klíčového pracovníka.

5 VÝSLEDKY VÝZKUMU

5.1 Vytvoření kódů a kategorií

Přepisy všech rozhovorů byly velmi podrobně prostudovány a na jejich základě byly vytvořeny jednotlivé kódy. Přehled všech kódů uvádíme v příloze P3. Dané kategorie jsou následně tvořeny na základě seznamu kódů. Některé kódy se mohou v jednotlivých kategoriích opakovat z důvodu, že do nich svým významem spadají.

Seznam vytvořených kategorií:

- ♣ **Pomoc a projevit zájem**
- ♣ **Spolupráce**
- ♣ **Nositel informací**
- ♣ **Budování vztahu**
- ♣ **Mít si s kým promluvit**
- ♣ **Terapeut**
- ♣ **Osobnost klíčového pracovníka**
- ♣ **Předpoklady**
- ♣ **Prohřešky**
- ♣ **Motivace**

5.2 Analýza kategorií

Tato část výzkumu se věnuje jednotlivým kategoriím, které na sebe tematicky navazují. Jsou také doplněny doslovnými citacemi z rozhovorů s respondenty, které nám pomáhají k lepšímu objasnění problematiky. Citace výroku je vždy opatřena příslušným označením. Velké písmeno (A-F) značí autora výroku a číslice v závorce nám udává přesný řádek v transkripci. V tuto chvíli již víme, jak jsme data analyzovali a jak s nimi budeme dále pracovat. Poté, co jsme kódy roztřídili do deseti kategorií, začneme postupně na jejich základě jednotlivé kategorie detailně rozpracovávat. Mezi kategoriemi se také vyskytují možná propojení.

5.2.1 Pomoc a projevit zájem

První kategorii můžeme považovat za zcela zásadní pro výkon role klíčového pracovníka. Daná kategorie je také nejvíce nasycena kódy. V odborné literatuře se mluví o tom, že klíčový pracovník by měl být poradce pro uživatele, nositel řešení a poskytovatel pomoci (Vítová, 2011, s. 119). Červeně označenou kategorii tak charakterizuje následující tabulka.

KÓDY	KATEGORIE	VLASTNOSTI KATEGORIE	DIMENZIONALIZACE VLASTNOSTÍ
Průběžně se zajímat	POMOC A PROJEVIT ZÁJEM	Aktivita - pasivita	Klad - zápor
Pomoc s řešením problému		Intenzita podpory	Vysoká – nízká
Umět poradit			
Potřeba pomoci			
Vhodný přístup			
Specifická pomoc			
Vedení k samostatnosti			

Tabulka 2 Charakteristika kategorie č. 1: Pomoc a projevit zájem (Vlastní výzkum 2015).

Tato kategorie je svým množstvím kódů jednou z nejobsáhlejších. Právě pomoc by měl mít ve své roli klíčový pracovník na prvním místě. Pomoc dává smysl výkonu jeho profese. V sociálních službách je pomoc zcela zásadní, neboť právě pomoc uživatelé od svého klíčového pracovníka žádají. Na základě analýzy dat tak můžeme konstatovat, že by měl klíčový pracovník projevovat zájem o uživatele a pomoci mu s řešením jeho problémů.

Z výpovědí dotazovaných tak vyplynulo, že je velmi důležité **průběžně se zajímat** o uživatele. „Tak měl by se zeptat: „Dobrý je nějaký problém?“. Stačí se prostě jenom

zeptat“ (A2). „*Nebo kdykoliv se potkáme, jednou za týden se potkáme*“ (A6). „*Na chodbě nebo tady někde na dvoře. Máte nějaký problém?*“ (A9). „*Tak jako se prostě jenom zeptat*“ (A10). Je tedy velmi důležité při běžném kontaktu s uživatelem projevit zájem. Neboť samotný uživatel takový zájem vnímá velmi pozitivně. „*Třeba tady můj klíčový pracovník, ten je dobrej. Zeptá se. Ten kolikrát se potkáme, uvidíme se, se zeptá: Jak? Dobrý?*“ (A12). Obyčejná otázka na momentální stav uživatele nám již může pomoci k navození bližšího vztahu. Tato zkušenost se v rozhovorech velmi často opakovala. „*Jediné, co na to můžu říct, je, že mě potěší, že má zájem, že se třeba zeptá*“ (B34). „*I když jsem třeba přišel z nemocnice, bylo, že se na mě přišla podívat že. Jak se mám, jestli budu něco potřebovat*“ (B35). Takové tendence zazněly i ze strany pracovníků: „*Že jsem k němu otevřený, a že se projevuju, že se o něho zajímám, že se o něm snažím získat co nejvíce informací.*“ (F22). Na zájem tedy kladou velký důraz obě strany.

Se zájmem úzce souvisí také **pomoc s řešením problému**. Což je jedna z velmi důležitých součástí práce klíčového pracovníka. „*Tak samozřejmě s tím, když mám nějaký problém, tak očekávám to, že mi s tím pomůže*“ (A23). „*Pokud ten člověk za ním přijde a řekne mu, mám takový problém, můžete mi nějak pomoci, měl by mu, dá se říct úplně jako ze všech sil být nejvíc nápomocný*“ (A34). Pracovníci se také zmiňovali o řešení problému na poslední chvíli: „*Chodí, když jim teče do bot, když potřebujou vyřídit něco, co nezvládnou sami*“ (C39). Při řešení problému je tak u klíčového pracovníka vyžadována jistá míra flexibility. Většinou dochází k tomu, že uživatel potřebuje pomoc okamžitě, neplánovaně, aktuálně s tím, co ho trápí. Od takové pomoci tak očekávají změnu. „*Určitě změnu, změnu, která přinese výsledek, jo, buď dlouhodobý, nebo okamžitý. S tím, co zrovna chce*“ (E8). Důležité je také, aby klíčový pracovník v pomoci byl aktivní: „*Obrátíš ho tam, aby si vyřídil patřičné věci, záležitosti. Aby ten postup se domluvil, byl nějak vidět*“ (E11). Dále se také vyskytuje názor na zbytečnost některých problémů: „*Že mi nepřijde nic jako zbytečné, že cokoliv, s čím přijde klient, že už to, že přijde ho asik nějak trápí*“ (C59). Což nám jasně určuje, že klíčový pracovník by v žádném případě neměl zlehčovat situaci uživatele a měl by se snažit mu pomoci s jakýmkoliv problémem. Potvrzuje nám to i další výrok: „*Vždycky to mám nastavené tak, abych řešil, ať je to cokoliv*“ (E39). Pomoc by měl klíčový pracovník chápat jako možné nasměrování uživatele. V této situaci by tak měl klíčový pracovník být ten „*kdo je na to pověřený, aby s tou nějakou situací pomohl*“ (F18).

Pokud klíčový pracovník chce uživateli pomoci, měl by **umět poradit**. „*Musí vědět, jo jako, že když za ním ten klient přijde už s nějakým problémem, jo tak musí vědět. Samozřejmě to hned nevyvalí z hlavy najednou, ale prostě musí vědět*“ (A16). „*Tak může poradit. Vždyť jsou aj obyčejné věci. Třeba já jsem potřeboval adresu nějakou*“ (B12). Klíčový pracovník by měl umět poradit i v běžných věcech, které uživatel sám nedokáže vyřešit. Nemusí se vždy jednat o odbornou radu. „*Jako bych očekával, že ho nasměruje, poradí, že bude znát moji situaci a v nějakém problému se mě aj zastane jako, že bude vědět, proč to tak je*“ (F14). Klíčový pracovník by měl také umět poradit v konkrétní situaci, která nastane a přistupovat k uživateli individuálně.

Neboť právě díky přístupu klíčového pracovníka bude mít uživatel **potřebu pomoci**. „*Pokud ten člověk bude mít problém, tak za ním zajde kdykoliv, jo. A každé klíčové ho neodmítne*“ (A76). Je tedy důležité, aby uživatel věděl, že klíčový pracovník je tu vždy pro něj a je ochoten mu s problémem pomoci. Jen tak dosáhne toho, že uživatel k němu bude mít důvěru a jeho pomoc bude vyhledávat. Odvíjí se to podle: „*Potřeby a podle domluvy. Jak který ten klient potřebuje a co zrovna řeší*“ (C62). „*Od toho ten klíčový pracovník je, aby mi pomohl*“ (D5). „*Tak v první řadě bych očekával tu pomoc, jo, jako aby se na mě nevykašlal*“ (D18). Je tedy důležité, aby měli uživatelé svého klíčového pracovníka, na kterého se v případě potřeby mohou obracet.

Klíčový pracovník by měl volit také **vhodný přístup** k uživateli, který povede ke vzájemné spolupráci. „*Že je to jakoby ten partnerský přístup takový ten rovnocenný*“ (C17). Je tedy důležité, aby klíčový pracovník s uživatelem jednal na rovinu a nesnažil se vyzdvihovat svou pozici ve vztahu. To souvisí také s tím, aby byl pro uživatele vždy dostupný: „*Já klíčového pracovníka skoro nevidím. Když za ním nedojdu do kanceláře, tak ho nevidím*“ (B44). Klíčový pracovník by se měl o uživatele zajímat i mimo sjednané schůzky. Důležité je také snažit se nalézat stále nové přístupy k práci s uživatelem, být inovativní a pokusit se dělat věci, které nejsou úplně zcela běžné. Výhodou je také flexibilita klíčového pracovníka: „*Jednou jsem byla i s klientem na procházce, jsme šli tady k vodě, a při té procházce, když je jaro nebo léto, tak se může něco probírat*“ (C70). Sám klíčový pracovník si tedy může zvolit takový přístup, který bude vyhovovat nejen mu, ale také uživateli. Dobře zvolený přístup klíčového pracovníka je velmi důležitý: „*Jestli otevřený přístup, nebo spíše je arogantnější, nebo třeba jenom je to v té pracovní rovině nebo té lidské humánní, jo. Takže to dělá hodně*“ (E29).

Často se stává, že uživatelé žádají od klíčového pracovníka **specifickou pomoc**, na kterou musí být vybaven znalostmi a zkušenostmi. Uživatelé mají velké množství problémů a ty jsou velmi pestré, a tak klíčový pracovník musí být připraven na specifické řešení těchto problémů. Jeden z druhů takovéto pomoci je osobní doprovod. „*Chtěl jsem si vyřídit tu pojišťovnu, že mi tam narůstá ten dluh. On mně pan klíčový pracovník poradil. Já bych tak spíš potřeboval, aby ten pracovník přímo za mě mluvil. Aby se mnou jel a mluvil, jak se říká, s těma úředníkama za mě*“ (D 26,27).

Důležité je také **vedení k samostatnosti** uživatele, které přispívá k tomu, že v budoucnu bude uživatel schopen řešit tyto problémy sám. To je velmi důležité zejména k tomu, aby nedocházelo k závislosti na klíčovém pracovníkovi. Problém, k jehož řešení dospěje uživatel sám, má mnohem větší hodnotu. „*Ale zas na druhou stranu většinou by si ten člověk měl poradit sám jako s určitými věcma, tohle je až na poslední chvíli, že*“ (B10). „*Někteří lidi to potřebují a někteří ne. Mno, já si třeba za svým jdu a snažím se to prostě zjistit na všech stranách*“ (B26). Ne vždy se ale vedení k samostatnosti dá aplikovat na všechny uživatele: „*Motivace k samostatnosti je někdy na škodu, takže ten zásah tam musí být. A nabudilo mě to tak, že víc se mu budu věnovat a nenechám ho až tak příliš samostatného, protože ty výsledky potom nejsou*“ (E21). Opět se tedy dostáváme k tomu, že pomoc by měla být velmi individuální. Ne každý přístup jde aplikovat na všechny uživatele. Proto je důležité na těchto věcech s uživatelem pracovat individuálně.

Shrnutí kategorie Pomoc a projevit zájem

Lze tedy konstatovat, že klíčový pracovník by se měl zaměřit při poskytování pomoci uživateli zejména na jeho potřeby. Měl by takovou pomoc poskytovat individuálně a měl by umět vhodně poradit. Stále častěji se bude muset přizpůsobovat specifickým požadavkům od uživatele a tak hledat vhodné přístupy k takové pomoci. Pro uživatele je velmi důležitý zájem ze strany klíčového pracovníka a možnost vyhledat ho při aktuálních problémech. Měl by být pro uživatele vždy dostupný, naučit ho samostatnosti a tak zamezit vzniku závislosti na poskytované službě.

5.2.2 Spolupráce

V rámci druhé zelené kategorie bychom měli shrnout vše, co uživatel očekává od klíčového pracovníka. Zaměříme se na to, jak by spolupráce měla probíhat a jaký přístup k ní by měl klíčový pracovník zvolit. Tato kategorie je pro výkon role klíčového

pracovníka velmi důležitá, neboť během spolupráce s uživatelem dochází také k individuálnímu plánování průběhu služby. Partnerská dvojice klíčový pracovník – uživatel by tak měla dobře fungovat. Pokud tomu tak není, tak to může negativně ovlivňovat jejich spolupráci (Vítová, 2011, s. 115). Charakteristiku dané kategorie přináší následující tabulka.

KÓDY	KATEGORIE	VLASTNOSTI KATEGORIE	DIMENZIONALIZACE VLASTNOSTÍ
Nenutit	SPOLUPRÁCE	Přístup k uživateli	Pozitivní - negativní
Individuální přístup		Intenzita spolupráce	Nízká - vysoká
Být ochotný			
Soukromí			
Odborná problematika			
Jsem tu pro něj			
Navrhnout řešení			
Plánování			

Tabulka č. 3: Charakteristika kategorie č. 2: Spolupráce (Vlastní výzkum, 2015)

Z výpovědí dotazovaných vyplynulo, že ke spolupráci by klíčový pracovník uživatele **neměl nutit**. Nucená spolupráce žádné výsledky nepřinese. Klíčový pracovník se s uživatelem setkává zejména z důvodu individuálního plánování v různých intervalech. Schůzky by měly vycházet ze vzájemné potřeby. Spousta uživatelů tyto oficiální termíny vnímá jako nucení a raději dává přednost průběžnému zájmu. „*Tak jako já myslel né jako ty pohovory, to je takový spíš nucení jakože toho klienta*“ (A8). Z rozhovoru vyplývá i to, že právě nucením uživatele do něčeho, co on sám nechce, si vzájemný vztah nevytěžujete. „*Nebo tak aj tak bych řekl nevnučovat se tomu chlapovi. Nevnučovat se prostě nějak. Tím pádem si toho chlapa odrovná jo*“ (A67). Avšak opět toto pravidlo neplatí pro všechny

uživatelé. U některých je právě důraz kladen na dodržování domluvených termínů či cílů z důvodu jejich splnění. Uživatel pak takové jednání nepovažuje za nucení a spolupráce tak může oběma stranám vyhovovat. „*Jo to jo on se mě ptá a pane....už jste tam byl? Jo, jako to on se zas zeptá. Ale já su zas takový člověk, že zítra je taky den. Já su ten typ, že neřeším, nebo nesnažím řešit něco*“ (A37).

Dalším z kódů je **individuální přístup**, který je pro klíčového pracovníka v rámci spolupráce s uživatelem velmi důležitý. Poukazuje na skutečnost, že každý člověk je jiný, a tak přirozeně vyžaduje i jiný přístup. „*Prostě měl by jako takhle ke každému prostě individuálně, že musí, ty máš takový problém, takže zkusíme to řešit tak tak tak*“ (A30). „*Prostě každý člověk je inší. Takže jako musí ten klíčák, jako musí vědět jak na keho. To je asi tak nějak musí cítit jak na každého, s každým musí prostě individuálně, že*“ (A46). Také ohledně toho jak často se s uživatelem setkávat, rozhoduje individuální přístup: „*Tak zase je to podle potřeb a podle domluvy. Jak který ten klient potřebuje a co zrovna řeší. Takže na té frekvenci se domlouvají pracovník s tím klientem jako individuálně, s každým je to jinak*“ (C62). Sami pracovníci ve své práci identifikovali individuální přístup: „*Myslím si, že ten přístup je u každého uživatele jiný....aby fakt jako byl nějaký výsledek*“ (E2). Můžeme tak podotknout, že nelze jednotně určit vhodnou spolupráci s uživatelem a je tedy pro klíčového pracovníka důležité, aby respektoval individualitu každého jedince. A poté zvolil nejvhodnější přístup k takové spolupráci.

Ukázalo se, že je také důležité **být ochotný**. Ochota je to, co samotní uživatelé na klíčovém pracovníkovi velmi oceňují a v rozhovorech se o ní několikrát sami zmiňovali. „*Prostě já jsem vám ochoten v tom pomoci*“ (A67). Toto tvrzení zaznívá i ze strany pracovníků „*Nejvíc pomáhá...asi ochota*“ (C47). Sami si uvědomují, že je důležité při spolupráci s klientem projevit ze své strany ochotu. „*Tak měl by být v první řadě ochotný, vstřícný takový jakoby. Já za váma půjdu a vy mi třeba řeknete, já teď nemám čas, když v tom počítači děláte. Prostě, ale ta ochota a vstřícnost by tam v první řadě měla být*“ (D3-6). Je tedy důležité myslet na to, že i v době, kdy je klíčový pracovník zaneprázdněn, projevuje se vůči uživateli ochotně.

Při spolupráci s uživatelem je důležité také respektovat jeho **soukromí**. Mohou nastat situace, které nebudou pro uživatele příjemné, a jejich řešení by mohl považovat za zásah do soukromí. Klíčový pracovník tak musí sám vycítit během spolupráce, kam až může sám zajít. „*Neměl by se toho klienta nějak snažit do jeho soukromí se nabourávat.*

Prostě jestli chce ten uživatel mít svoje soukromí, tak na to má právo“ (A68). Důležité je také to, kde schůzka probíhá: „Měli by být jako sami dva spolu mluvit, aby tam u toho nebyla, jak se říká třetí osoba“ (A78). „Mělo by to být někde v kanceláři, prostě v uzavřené místnosti“ (A82). Aby spolupráce mohla proběhnout, je důležité si na uživatele udělat nejen čas, ale najít i vhodný prostor pro schůzku a vzájemné sdílení: „Kde by měli být nerušeni, ať je to venku, ať je to v prostorách kanceláře“ (E43). Důležité tedy je, „že si tam najdou soukromí“ (F42).

Klíčový pracovník by měl být schopen řešit **odbornou problematiku**. Uživatelé nejčastěji řeší možnost ubytování či vyhledávají vhodné zaměstnání, tam jim může být klíčový pracovník nápomocen. Pokud však nastane ve spolupráci s uživatelem situace, že sám klíčový pracovník již na řešení problému nestačí, měl by uživateli zajistit pomoc odborníka. Častý problém uživatelů v Azylovém domě jsou dluhy, které se snaží ve spolupráci s klíčovým pracovníkem řešit. Na takovou situaci upozorňují následující fragmenty: *„Třeba tady je nevím zhruba 80 % chlapů, kteří mají problém s dluhama. Takže by mohl jako třeba poradit jo v té oddluženosti“ (A27). Dalším s problémů je zdravotní stav: „Já mám ty problémy s nohama, třeba jako doktora a kdesi cosi“ (A37). Je tedy dobré zajistit uživateli možnost navštívit odborného lékaře. „Já jsem třeba řekl, proč to potřebuju, ne, a to mi jako hnedka odpověděla, že máme i právníka. Takže když potřebuju třeba právní poradu, že bych se s ním mohl spojit“ (B15). Při řešení odborné problematiky je vhodné uživateli nabídnout následnou pomoc. Uživatelé mají často problémy s alkoholem, drogami či psychické potíže, a tak by klíčový pracovník měl vědět, na které odborníky se v takové situaci obrátit.*

Kód pojmenovaný **jsem tu pro něj**, poukazuje na to, jak moc je při spolupráci důležité dát najevo, že uživatel má ve službě někoho, na koho se může vždy obrátit při řešení problému a s kým může o čemkoliv pohovořit. Takový přístup mu dává velký pocit jistoty. Tento kód se úzce propojuje s kódem projevit zájem. *„Jako vždycky si vyjdeme vstříc jako. Když je jako něco jinšího, tak mi řekne jo, dneska mi to nevyšlo, uděláme to třeba zítra“ (A38). Uživatel by měl mít pocit, že i když je klíčový pracovník momentálně zaneprázdněn, věnuje aspoň čas pro naplánování schůzky a vždy se pokusí tento problém co nejdříve vyřešit: „A každý klíčový ho neodmítne. Řekne, jo, dobře teď mám něco, tak za hodinku za dvě“ (A76). Klíčový pracovník by měl během spolupráce s uživatelem vyvolat pocit, že je tu pro něj a že má o něj zájem: „A dycky jako, že je pěkné, že řekne, kdyby jste*

měl nějaký problém, tak přijďte, nestyd'te se“ (B25). Uživatel takové gesto velmi ocení. „Kolikrát když dojdou někam na úřady nebo něco řeší, tak se setkávají spíš třeba s odmítáním i neochotou, těžko říct. Ale myslím si, že by to pro ně mohlo být důležité, takovéto vědomí, že za tebou můžou dojít s čímkoliv a nebudeš to nějak soudit nebo hodnotit“ (C20). I samotný klíčový pracovník si je vědom toho, jak důležité je dát uživateli najevo, že jste tu pro něj a že za vámi může dojít se svým problémem a nebude nijak hodnocen či posuzován. Většina uživatelů má negativní zkušenosti z úřadů, a tak právě u svého klíčového pracovníka hledá jisté pochopení.

Klíčový pracovník je pro uživatele ten, kdo **navrhuje řešení** pro jeho situaci. Uživatelé sami za klíčovým pracovníkem přichází a očekávají, že právě on je nějak nasměruje a řekne jim, co mají dále dělat a jak postupovat. „Pokud za ním ten člověk přijde a řekne mu, mám takový problém, můžete mi nák pomoc? Takže měl by mu, když tento jako dá se říct úplně jako ze všech sil nejvíc nápomocný“ (A34). „A když si fakt nevím rady, tak se zeptám. Dobré je, že jsem se o tom mohl bavit“ (B27). Pro úplnost dodejme, že častým řešením situace může být i fakt, že ji má s kým uživatel konzultovat. Už to, že klíčový pracovník situaci s uživatelem rozebere, může být řešením. Často se toto téma objevovalo při hledání vhodného ubytování. Klíčový pracovník by měl být schopen najít vhodné řešení či nabídnout více možných řešení, aby uživatel měl pocit, že mu byly nabídnuty všechny možnosti.

Spolupráce je možností k **plánování** s uživatelem. Plánování jak průběhu poskytování služby, tak jeho budoucnosti či další schůzky. Ne vždy je plánování pro uživatele příjemné: „Myslím si jako pohovory nebo tak je spíš nucení toho klienta nebo uživatele jo, jo takový náký donucení. Spíš by jako takhle průběžně, kdyby se jako zeptal, nebo kdykoliv se potkáme“ (A5). „Jsou lidi, kteří se tomu vyhýbají. Mám dneska schůzku, tak to já půjdu jako radši ven“ (A39). „Když si mě zavoláte, jak teď vy ke stolu, tak já si připadám...já už jsem byl párkrát zavřený, tož jak u výslechu. Není to vono“ (D13). Je tedy vhodné, aby takové plánování vycházelo zejména z potřeb uživatele a klíčový pracovník se tak nesnažil uživatele do schůzek nutit. Také četnost plánování schůzek je důležitá: „Tak schůzky jsou častější, každý měsíc. Je to podle mě zbytečné aj“ (A74). „Pokud ten člověk bude mít problém, tak za ním zajde kdykoliv, jo“ (A75). Uživatelé zdůrazňují, že když něco potřebují, klíčový pracovník si vždy čas udělá. Samotní pracovníci se zmiňují o tom, že je důležité plánovat již od začátku a průběžně: „Protože už vlastně u smlouvy s ním začínáš

plánovat nějaký cíl a vlastně nejenom ty cíle, ale vůbec ten průběh služby“ (C27). Důležité je uživatele při plánování informovat: „Nějakým kvalitním sdělením informací, když sem přichází nový člověk. Vůbec co od něho očekáváme, jak to tu funguje a jak dál víc k němu směřem k těm jeho cílům“ (C31). Je dobré uživateli vytyčit pozitivní cíle: „Tak třeba může jakoby zdůraznit, když se na něčem domlouvají, co mu to přinese“ (C35). Uživatelé však s takovým plánováním nejsou vždy spokojeni, o čemž vypovídá následující výrok: „Takové ty posezy, jak on si mě třeba volal a budeme prodlužovat třeba smlouvu a jsem tam hodinu. Tak to mně teda dost jakože vadilo“ (D59). Zajímavým poznatkem pracovníka je i to, že často místo plánování si uživatel potřebuje jen tak s někým promluvit „Záleží na tom, jak si to nastaviš, ale získáváš hodně informací. Takže ten kontakt a to samotné popovídání, i když to není za cenu pomoci“ (E35). Vhodné je plánování nastavit tak, aby to vyhovovalo oběma stranám a bylo tak společně dosaženo vytyčeného cíle. Neboť i samotní pracovníci si uvědomují, že nucené plánování u uživatele není vždy vhodnou spoluprací: „Když po nich chce jako to, aby se zlepšili. Myslím si, že většina z nich je jako v takové naučené bezmocnosti nebo v takové apatičnosti, kde je jim to jedno, že většina nechce řešit to, kde budou třeba za půl roku“ (F36). Klíčový pracovník tak musí plánování přizpůsobit každému z uživatelů individuálně a nastavit schůzky jako přirozenou potřebu uživatele.

Shrnutí kategorie Spolupráce

Na základě analýzy získaných dat můžeme říct, že důležité je, aby klíčový pracovník do spolupráce uživatele nijak nenutil. Tato potřeba by měla vycházet z jeho strany. Klíčový pracovník by měl myslet na individuální přístup ke každému uživateli, respektovat jeho soukromí a snažit se mu vždy ochotně pomoci. Schůzky by se měly vždy odehrávat v bezpečném prostoru, aby se tak uživatel mohl dostatečně otevřít. Klíčový pracovník by měl také uživateli zajistit odbornou pomoc, pokud jeho odbornost v řešení problému již nestačí, a tím navrhnout nejlepší řešení problému. Uživatel by měl mít pocit, že jeho klíčový pracovník je tu jen pro něj a jejich vzájemná spolupráce slouží k plánování průběhu služby a ke zlepšení jeho situace.

5.2.3 Nositel informací

Modrá kategorie s názvem nositel informací poukazuje na skutečnost důležitosti pro klíčového pracovníka mít k dispozici dostatečné množství informací, které může uživateli poskytnout. Klíčový pracovník informace předává obousměrně mezi uživatelem

a pracovním týmem. Je zdrojem informací o poskytované službě, možnosti podpory i o možných změnách (Vítová, 2011, s. 119).

KÓDY	KATEGORIE	VLASTNOSTI KATEGORIE	DIMENZIONALIZACE VLASTNOSTÍ
Orientovat se	NOSITEL INFORMACÍ	Informovanost	Nízká - vysoká
Poskytnout informace			

Tabulka č. 4: Charakteristika kategorie č. 3: Nositel informací (Vlastní výzkum, 2015)

Pro klíčového pracovníka je důležité, aby se v dané oblasti či problému **orientoval**. Aby tak uživatel mohl poskytnout informace vhodné pro řešení jeho problému. Mít přehled v dané problematice je součástí výkonu jeho práce. „Za první samozřejmě musí mít přehled o těchto sociálních službách, že. Musí v tom umět chodit jako třeba můj klíčák“ (A14). „Musí vědět už nějaký předpoklady, musí vědět jo jako, že když za ním ten klient přijde už s nějakým problémem, jo, tak musí vědět. Samozřejmě to hned nevyvalí z hlavy najednou, ale prostě musí vědět“ (A16). Důležité je mít všeobecný přehled, který slouží k tomu, aby se klíčový pracovník dobře v problematice orientoval: „Má znalosti s úřadama, v legislativě, jo, kdo má tu organizaci už trošku uchopenou a umí poradit s čímkoliv, co přijde a potřebuje klient“ (E4). Lze proto konstatovat, že orientovat se v problematice je důležité proto: „Aby věděl, co s těma lidma může dělat, co po nich může chtít“ (F3). „Každopádně by měl být zorientovaný v sociální oblasti, aby uměl poradit“ (E1). „A musí mít prostě přehled o těchto službách, nemože to dělat člověk, který bude tápat“ (A18).

Klíčový pracovník by měl uživateli **poskytnout informace**, které povedou k vyřešení jeho situace či k jejímu zlepšení. Ne každý uživatel je schopen si dané informace sám zjistit, a tak mu jeho klíčový pracovník slouží jako zprostředkovatel takových informací: „Já vám to třeba během dne zjistím. Zkusím zavolat tam nebo tam, zjistit“ (A17). Ukázalo se, že uživatelé takovou snahu hodnotí velmi kladně. Důležité je vědět, kde dané informace vyhledat: „Ježiš, kde já bych mohl zavolat, abych toto zjistil. Už musí ten klíčák vědět, kde by jo nějaké ty informace zjistil“ (A19). „A jak se říká, snažit se, pokud to sám taky neví,

to zjistit nebo nezjistit“ (B4). Uživatelé jsou rádi i za to, že klíčový pracovník jim vyhledal informace i o běžných věcech: „*Třeba já jsem potřeboval adresu nějakou. A nevěděl jsem, kde to je. Tak jsem přišel a říkám, jestli by mi to mohla jako vyhledat. I tímhlenc mi třeba pomohla, že nemusím shánět adresu*“ (B12). Dobré je uživatele informovat o všech možnostech, kterých by mohl využít: „*Odpověděla, že máme i právníka. Mno jako, ale hned mi to pověděla*“ (B16). Za další významný faktor uživatelé považují možnost být informováni od klíčového pracovníka: „*Byl bych rád, když nějaké ty zákony vyndou, tak máme tady nástěnku a nemusí tam být furt jenom vaření, ale může tam být vedle pověšené aj to. Aby lidi věděli, ne jako*“ (B30). Uživatelé se zmiňovali i o možnosti, že klíčový pracovník může uživateli vyhledat důležité informace spojené s hledáním ubytování: „*Za kým jít, aby mně zjistil. Na lístek mi napsal, běž tam a tam, dveře tolik a tolik, číslo to a to. A jmenuje se paní nebo pán ta a ta. Dal mi ten lístek, to by mně stačilo. A on by mně to tady přes ten počítač nebo telefon všechno zjistil*“ (D42). Klíčový pracovník tak díky svým možnostem poskytne informaci, která uživateli může pomoci k tomu, aby začal aktivně svoji situaci řešit. I samotní pracovníci jsou si této skutečnosti vědomi a jejich výpovědi jsou totožné s těmi od uživatelů: „*Samozřejmě informovanost to hodně obnáší jako všechno*“ (E9). „*Vlastně poskytně mi nějaké informace, nebo aspoň kde ty informace hledat, že aspoň né, že mě někam doprovodí, ale že třeba mi napíše, mi vyhledá, kde si můžu zajít, kdo je na to pověřený, aby s tou nějakou situací pomohl*“ (F17). Klíčový pracovník by měl být také co nejvíce informovaný o samotném uživateli: „*Snažím se o něm co nejvíce dozvědět a jako tak, že mě to opravdu zajímá*“ (F24). „*Že by třeba sehnal nějaký ty paragrafy, nebo co, a jak to by udělal každý klíčový pracovník co je tady*“ (A55). Zde v rozhovoru dotazovaný poukazuje na důležitost toho, aby informaci, kterou potřebuje, mu byl schopen vyhledat každý klíčový pracovník v organizaci.

Shrnutí kategorie Nositel informací

V rámci této kategorie bylo zjištěno, že při výkonu role klíčového pracovníka je velmi důležité orientovat se v dané problematice. Sami uživatelé u svého klíčového pracovníka ocení jeho všeobecný přehled a pomoc, kterou na základě svých znalostí mohou uživateli poskytnout. Tento názor zastávají i pracovníci, kteří kladou také důraz na to, aby se klíčový pracovník uměl orientovat v sociálních službách a v základní problematice. S tím úzce souvisí poskytování informací uživateli. Je vhodné, aby klíčový pracovník tyto informace uživateli vyhledal a dostatečně ho o dané problematice také informoval. V souvislosti

s výše uvedenými skutečnostmi uživatelé poukazují na fakt, že klíčový pracovník nemusí vědět všechno, ale právě z toho důvodu velmi oceňují jeho snahu informace vyhledat.

5.2.4 Budování vztahu

Mít s uživatelem vybudovanou jistou formu pracovního vztahu je pro roli klíčového pracovníka velmi důležité. Růžová kategorie tak mapuje všechny důležité kroky k tomu jak si takový vztah vybudovat. Neboť klíčový pracovník je pro uživatele služby často partnerem pro naplánování průběhu služby, ale také tím, na koho se může kdykoliv obrátit, kdo mu rozumí, komu se může svěřit a s kým se cítí bezpečně (Vítová, 2011, s. 115). Při přiřazování klíčového pracovníka uživateli je tak velmi důležité vzít v úvahu jejich dosavadní vztah. Kategorie má následující kódy, které reprezentuje níže uvedená tabulka.

KÓDY	KATEGORIE	VLASTNOSTI KATEGORIE	DIMENZIONALIZACE VLASTNOSTÍ
Přátelský přístup	BUDOVÁNÍ VZTAHU	Fungování	Špatné - dobré
Respektovat názor uživatele		Problémovost	Vysoká - nízká
Vzájemné sdílení			
Sympatie			
Blízký vztah			
Hranice			

Tabulka č. 5: Charakteristika kategorie č. 4: Budování vztahu (Vlastní výzkum, 2015)

První kód poukazuje na skutečnost, že klíčový pracovník se snaží vybudovat k uživateli **přátelský přístup**, který samozřejmě musí mít jisté hranice. Takový postoj reprezentuje následující fragment: „*To že je prostě takové lidské, že přistupuje ke mně prostě, když to řeknu blbě, tak kámošsky*“ (A56). „*Já k němu mám autoritu, že prostě. Ale že mluví se mnou přátelsky, kamarádsky, tož to mi vyhovuje*“ (A57). Z výpovědí dotazovaných tak vyplývá, že právě takový přístup u uživatele vzbuzuje sympatie.

Při budování vzájemného vztahu je také důležité **respektovat názor uživatele**. Je dobré vyslechnout samotného uživatele: „*Má svůj náhled na to, že mohl by se na něco zeptat jako a poslechnout si to z druhé strany*“ (B29). „*Tak třeba jak jsem to řekl na té schůzi*“ (B29). Uživatel se tak nebojí vyjádřit vlastní názor na věc a ví, že klíčový pracovník jeho názor respektuje.

S tím také souvisí **vzájemné sdílení** mezi uživatelem a klíčovým pracovníkem: „*Řeknu jí, tak jak říkávám, co jsem se dozvěděl. Něco třeba řekne ona mně*“ (B38). Takovou možnost vidí jako kladnou i sám pracovník: „*Takové to vědomí, že za tebou můžou dojít s čímkoliv a nebudeš to nějak soudit nebo hodnotit*“ (C21). Pro vzájemné sdílení je důležitý i pocit blízkosti: „*Kdokoliv, ke komu mají klienti blízko a můžou mít důvěru. Protože tím jim může být více přínosný*“ (C14). Zde pracovnice hovoří o tom, že uživatel může navázat vztah a své problémy řešit i s hospodářkou v zařízení. Je tedy velmi důležité, aby uživatel měl v takovém člověku důvěru. Tím, že uživatelé ne vždy mají někoho opravdu blízkého, je pro ně právě klíčový pracovník důležitou osobou, se kterou mohou sdílet své problémy i úspěchy.

Ve vztahu ke klíčovému pracovníkovi hrají roli také vzájemné **sympatie**. „*Spíš sympatie k tomu, jak se k tomu člověku stavím hned na začátku, tak to udělá ten efekt té práce hned v budoucnu*“ (E15). Pro budování vztahu jsou tedy potřeba vzájemné sympatie. Další pracovník také uvádí, že je to důležité z důvodu: „*Aby klienti za ním rádi chodili, rádi by s ním mluvili*“ (C13).

Je tedy na klíčovém pracovníkovi, jak moc **blízký vztah** si s uživatelem vybuduje. „*Jsou i klienti, s kterými se bavím o osobních věcech nebo s kterými jakoby vykládám o běžných věcech i osobních*“ (C40). „*Jde to ruku v ruce s tím vztahem a s tou důvěrou. Záleží, jak s kým máš navázaný ten vztah*“ (C43). Ne vždy se však klíčovému pracovníkovi povede takový vztah navázat: „*Si myslím, je normální a přirozené, že se všema těma klientama nemáš stejně hluboký ten dobře rozjetý vztah*“ (C42). „*Že k někomu máte blíž, s někým jste si jako dál*“ (C44). Dle hloubky takového vztahu se dá rozlišit také to, co s uživatelem klíčový pracovník bude řešit: „*Samozřejmě s tím, s kterým máš ten hlubší vztah, řešíš spíše ty osobní věci. A ti, s kterými máš takový ten pracovní vztah na rovině, že potřebuje něco vyřídit, tak s tím se řeší spíše tady tyto věci*“ (C45). Pro budování vztahu je také důležité, jak často je klíčový pracovník s klientem v kontaktu: „*Čím více jsi s tím klientem v kontaktu, tím více se dozvíte tolik věcí, z kterých můžete vycházet, že potom si ty*

spojitosti dáš dohromady a vyloženě to vypadá ten přístup někdy až hodně přátelský“ (E34). „Měl by tu být ten vztah trošičku bližší“ (F40). „Tak formálně, neformálně“ (F44).

Během rozhovoru se ve spojení se slovem vztah často objevovalo tvrzení, že je dobré, aby klíčový pracovník **měl své hranice**. *„Hned na začátku si s ním stanovím nějaké pravidla. Meze. Ale určitě se s ním nějak nekamarádíčkovat, ale mít nějakou tu svoji hranici“ (F11).* Pro klíčového pracovníka je tedy důležité si během budování vztahu s uživatelem uvědomit, že je dobré stále zachovat nějaké profesionální hranice. Avšak hranice musí být tvořeny s rozmyslem: *„Dodržovat jako určité hranice a pravidla, ale aby člověk - ten klient cítil, že se na něho jakoby nepovyšuje, že se nenadřazuje. Že je to jakoby ten partnerský přístup, takový ten rovnocenný“ (C16).* Klíčový pracovník by tedy ve vztahu k uživateli měl najít svou vlastní cestu, která bude zcela vyvážená jak z profesionálního hlediska, tak z toho lidského.

Shrnutí kategorie Budování vztahu

Pro klíčového pracovníka je velmi důležité navázat vztah k uživateli. Vztah by měl být na přátelské úrovni, ale měly by být také zachovány pracovní hranice. Pro budování vztahu mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem jsou rozhodující vzájemné sympatie. Uživatel by měl mít pocit, že s klíčovým pracovníkem může vzájemně sdílet své problémy i úspěchy. Klíčový pracovník by tak měl uživateli dát najevo, že ve vztahu je prostor i pro respektování jeho vlastního názoru. Pro klíčového pracovníka je vytvoření vztahu velmi důležité, neboť v přátelské atmosféře se mnohem lépe s uživatelem pracuje.

5.2.5 Komunikace

V následující kategorii nahlédneme na téma komunikace, která je pro klíčového pracovníka velmi důležitým nástrojem při jeho práci. Vhodnou komunikací při rozhovoru s uživatelem může docílit posunu v řešení jeho situace. V následující oranžové kategorii si nastíníme mnohé přístupy k tomu jak komunikovat s uživatelem, ale také jak naslouchat jeho přáním a názorům. Díky vhodně zvolené komunikaci tak můžeme identifikovat problémy uživatele a poskytnout mu tak zpětnou vazbu.

KÓDY	KATEGORIE	VLASTNOSTI KATEGORIE	DIMENZIONALIZACE VLASTNOSTÍ
Mluvit spolu	KOMUNIKACE	Četnost	Nízká – vysoká
Naslouchat		Intenzita	Direktivní - nedirektivní
Vhodná komunikace			
Zvídavost			

Tabulka č. 6: Charakteristika kategorie č. 5: Komunikace (Vlastní výzkum, 2015).

Pro klíčového pracovníka je tedy velmi důležité **mluvit** s uživatelem: „*Ne prostě si sedneme a pokecáme*“ (A44). I pro samotného uživatele je velmi důležité mít si s kým promluvit. Uživatelé toto považují za velmi důležité: „*Prostě si se mnou promluví, jako by jste u toho doktora nebo tak, jako on se mě, když se potkáme, tak se mě zeptá*“ (A47). Prostřednictvím komunikace s uživatelem klíčový pracovník získává důležité informace a tím, že projeví zájem o uživatele, získá si také jeho přízeň. Samotní pracovníci komunikaci považují za velmi důležitou pro klíčového pracovníka: „*Určitě by měl ovládat komunikaci*“ (C2). „*Ale myslím si, že může pomoci aj to, že si má s kým povykládat*“ (C24). Důležitost komunikace s klíčovým pracovníkem zdůrazňuje v rozhovoru i sám uživatel: „*Tak hlavně, abych mluvil já a aby nemluvil ten klíčový pracovník*“ (D9). Klíčový pracovník by tak měl dát prostor uživateli a sám jen naslouchat. „*Člověk vychází z obyčejného rozhovoru, povídání si a z toho vyplyne něco*“ (E23). Klíčový pracovník by si měl s uživatelem často povídat a tím získávat potřebné informace. Komunikace by měla být pro obě strany zejména příjemná: „*Že mluví se mnou přátelsky, kamarádsky, tož to mi vyhovuje*“ (A57). Během přátelské komunikace se tak klíčový pracovník může dostat k důležitým tématům a dozvědět se o uživateli také něco více. Jak se také v rozhovoru objevilo, je důležité si s klientem povídat, i když to ne vždy souvisí s pomocí. Ale už jen samotný pocit, že se mají komu svěřit, spěje k budování vzájemného vztahu. „*Měl by být velmi ne jako upřímný, ale měl by být otevřený, aby se dokázal s tím klientem na rovinu bavit*“ (F6).

Velký důraz je kladen také na to, aby jim klíčový pracovník **naslouchal**. „*Joo můj pracovník se mě třeba na něco zeptá a já neříkám nic a on začne mluvit a já už si říkám už to zabalme a já už chcu jít, mám rozkoukaný seriál*“ (D17). Klíčový pracovník by tak měl dát více prostoru samotnému uživateli. Také by se neměl zbytečně vyptávat na věci, které mohou být pro uživatele nepříjemné. „*Neptat se na věci, že už musím toho člověka aj pozorovat, co mu vadí a co mu nevadí. Ať ke mně nechodí už naštvaný...ježiš zas se mě bude vyptávat*“ (B45). Naslouchat a nechat uživatele, aby se vám sám otevřel. „*Nebo ho oslovit při nějakém kontaktu, když se mijíte. Jo, z toho taky spoustu věcí může člověk získat*“ (E45).

Pro klíčového pracovníka je dobré, aby volil **vhodnou komunikaci** s uživatelem. Neboť příliš odborná komunikace může být pro uživatele matoucí. „*On tomu říká intervence a já to slovo přímo nesnáším. Víte, co myslím. Já když slyším slovo intervence...já mu vždycky říkám, řekněte mi pojd' na pokec*“ (D10). Klíčový pracovník by měl v komunikaci šetřit odbornými termíny a být zejména přirozený. „*Neměl by mluvit jak knížka. Měl by mluvit jako obyčejný člověk*“ (E42).

Zároveň by měl být klíčový pracovník i dost **zvědavý**, na čemž se v rozhovoru shodují pracovníci i uživatelé. „*Ale jo, třeba aj na tu práci se mě ptá*“ (A50). „*Musí mluvit klíčový pracovník, aby to z toho člověka dostal, jo, takže vést ho téma otázkama takovýma, aby zjistil, co on potřebuje slyšet*“ (E6). V rozhovoru tento názor padl i ve spojení s individuálním plánováním a s tím, co by chtěl uživatel řešit: „*To je právě to, co ten klíčový pracovník zvidá. Kolikrát nemají něco, co by chtěli. Člověk tak vychází z obyčejného rozhovoru, povídání si a z toho vyplyne něco*“ (E22).

Shrnutí kategorie Komunikace

Komunikace je pro klíčového pracovníka cestou k uživateli. Již z rozhovorů plyne, že klíčový pracovník by měl s uživatelem mluvit na přátelské úrovni. Klást mu vhodné otázky a zajímat se o něj. Komunikace by měla být vedena neformálně, ale za předpokladu, že si klíčový pracovník stále zachová svou profesionalitu. Díky vhodně zvolené komunikaci se může o uživateli dozvědět mnoho informací, které mu pomohou při společné spolupráci. Vzájemná komunikace také buduje vztah mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem. Avšak klíčový pracovník by měl být také dobrým posluchačem. Je velmi důležité dát uživateli prostor k tomu, aby nám mohl sdělit, co jej trápí či s čím potřebuje pomoci. Dát mu prostor k vyjádření jeho vlastních potřeb. Komunikace by měla být

vhodně zvolena a neměla by být příliš odborná. Důležité je komunikovat s uživatelem tak, aby nám především rozuměl. Vhodné je tedy upustit od přílišného používání odborných termínů. Klíčový pracovník by se měl během komunikace dotazovat na potřeby uživatele obzvláště při individuálním plánování, kdy uživateli samotnému dělá problém formulovat své osobní cíle. Zásadní je tak pro vzájemnou komunikaci lidskost klíčového pracovníka. Uživatel také potřebuje ve svém klíčovém pracovníkovi najít oporu. Vědomí, že mu klíčový pracovník s jeho problémem vždy pomůže.

5.2.6 Terapeut

V této kategorii, kterou jsme pojmenovali terapeut, se zaměříme na hlubší přístup k uživateli. Klíčový pracovník by měl být pro uživatele důvěrníkem a můžeme říct, že v některých situacích i psychologem. Uživatelé s klíčovým pracovníkem řeší i záležitosti, které nebyly dlouho sděleny, a otevírají pro ně velmi citlivá témata. A tak je důležité, aby v něj měli důvěru. S klíčovým pracovníkem řeší své trápení, a tak by jim měl být oporou a zároveň musí umět pracovat s jejich emocemi. Neboť při nevhodném přístupu či reakci ze strany klíčového pracovníka může dojít ke ztrátě důvěry. Správně dojednaná podpora, partnerský přístup a citlivá realizace služby může mít pro uživatele často terapeutické účinky (Vítová, 2011, s. 119).

KÓDY	KATEGORIE	VLASTNOSTI KATEGORIE	DIMENZIONALIZACE VLASTNOSTÍ
Důvěra	TERAPEUT	Blížkost	Nízká - vysoká
Opora		Citlivost	Nízká – vysoká
Emoce			

Tabulka č. 7: Charakteristika kategorie č. 6: Terapeut (Vlastní výzkum, 2015)

V této kategorii příhodně pojmenované terapeut je nejdůležitějším kódem **důvěra**. Klíčový pracovník by měl intenzivně pracovat na tom, aby v něj měl uživatel důvěru. Ale její získání není vždy jednoduché: „*Jako měl by si ju získat tím, že bude, jak jsem říkal, prostě otevřený*“ (A43). I při dotazu na to, jak by měl vypadat klíčový pracovník, se objevilo: „*Mno tak to je jednoduchý, tak důvěřivě ne*“ (B1). Z čehož vyplývá, že důvěra

v klíčového pracovníka je pro uživatele důležitá. „*Když s ním komunikuješ a máš s ním tu schůzku, tak jakoby dokázal vytvořit tu atmosféru. Příjemnou, té důvěry, aby se klienti mohli otevírat a důvěřovat mu*“ (C5). „*Neví, jak se dá získat důvěra, pokud ju v tobě někdo nemá. Nějakýma zkušenostma, že má s tebou prostě dobrou zkušenost*“ (C33). Samotní pracovníci nevědí, jak takovou důvěru u uživatele klíčový pracovník získá. Důležité by však mělo být uživatele nezklamat a tím vzájemnou důvěru nenarušit. „*Tu důvěru nesmí ztratit, musí to ze začátku držet na dobré rovině, aby ju neztratil*“ (E14). „*A stalo se mi to, že když jsem mluvil škaředě o něm a on to uslyšel, tak ta důvěra se ztrácela*“ (E31). „*Ale zpětně ta důvěra se získává hodně špatně. Ale podařilo se mi to mýma skutkama*“ (E40). Dotazovaní také hovoří o tom, že je důležité být přirozený: „*Můj pracovník je liška podšitá. Vidíte, s váma mluvím úplně normálně. Je to úplně něco jiného jak s ním. On intervenuje, mně na silu něco chce*“ (D33). Klíčový pracovník by tak měl mít zájem o uživatele a díky svému přátelskému přístupu si vzájemnou důvěru získat.

Klíčový pracovník pro uživatele funguje jako **opora** v jeho krizové situaci. Dokáže ho podpořit a podržet. „*Kdybych měl nějaký problém, tak bych za ním zašel*“ (A53). Je zcela jasné, že když uživatel potřebuje oporu, vždy vyhledá svého klíčového pracovníka. „*Až se člověk do té situace dostane, tak pochopí, že se z toho spodku zase blbě vylízá*“ (A64). Klíčový pracovník by měl uživatele podpořit a nesnažit se jeho situaci zlehčovat. V rozhovorech se pracovníci i uživatelé často zmiňovali o pochopení a ochotě, což k opoře neodmyslitelně patří. „*Já mám s bývalou manželkou problémy, a řekne mu o tech problémech. Tak říct mu prostě otevřeně, zkusím vám s tím pomoci*“ (A70). Uživatelé přichází s různými problémy k řešení, nebo se jen potřebují svěřit. Klíčový pracovník by jim měl poskytnout podporu a pochopení.

Klíčový pracovník také musí vhodně **zacházet s emocemi** uživatele. Měl by být také velmi empatický, což od něj uživatelé očekávají: „*Tož hlavně musí se vžít do jeho situace. Chápat ho*“ (B7). „*Měl by mít schopnost empatie. Vcítit se do toho člověka*“ (C3). Takový přístup by měl klíčový pracovník mít zejména při řešení citlivých témat s uživatelem: „*Třeba, když se někdo zeptá na rodinu, jestli by třeba rodina nepomohla. Jako většina lidí je tu kvůli tomu, že to v té rodině neklape. Že se něco stalo. Takže třeba neradi o tom mluví*“ (B41). „*Kdybych chtěl řešit kontakt s rodinou. Tak to je případ, kdy oni to odmítají. Ale to by mělo být přání jejich*“ (E37). Klíčový pracovník by měl nechat rozhodnutí o tom, co se bude řešit, na uživateli. Téma rodina je pro některé velmi citlivé, a tak by měl klíčový

pracovník tato témata otevírat s velkou opatrností a citlivostí. Často také klíčový pracovník musí umět pracovat s emocemi uživatele: „*Emoce jak postupovat dál. Taková ta emoční podpora s tím, že tak už se pak prolíná jejich minulost a zjišťuje ten člověk minulost těch uživatelů a z toho potom spíš ten člověk si uvědomí sám, co by měl dál dělat*“ (E24,25). Klíčový pracovník by měl být také psycholog a důvěrník, aby se mu uživatel mohl svěřit. „*Samozřejmě všechno zachovat v anonymitě. Nebo v anonymitě...jako diskrétní ty informace, nepřenášet je*“ (C5). Pro uživatele je také důležité prostředí: „*Třeba toto je pohoda, tady sedíme a nikdo nás neslyší a v pohodě*“ (D62). Klíčový pracovník by tak měl pro citlivý rozhovor zabezpečit vhodné místo, aby měl uživatel pocit soukromí a bezpečí.

Shrnutí kategorie Terapeut

Při práci s uživatelem je pro klíčového pracovníka velmi důležité získat si jeho důvěru. Takto docílí větší otevřenosti u uživatele a možnosti terapeutického působení. Uživatelé, kteří mají důvěru ve svého klíčového pracovníka, jeho služby mnohem více vyhledávají. Pro uživatele je velmi důležité mít se komu svěřit a mít komu důvěřovat. Klíčový pracovník by se také měl snažit takto vybudovanou důvěru u uživatele neztratit, například svým neprofesionálním chováním či přístupem. Klíčový pracovník by měl uživateli dát jasně najevo, že u něj najde vždy pochopení. Klíčový pracovník by měl být empatický, situaci uživatele přijímat vždy s pochopením. Při rozhovoru nad citlivými tématy, jako je pro uživatele rodina, by měl umět zacházet s jejich emocemi. Měl by uživateli vytvořit bezpečný prostor a být vždy diskrétní.

5.2.7 Osobnost

Osobnost klíčového pracovníka je také důležitou součástí jeho role. Osobnost nám může určovat vzájemné sympatie či nesympatie mezi ním a uživatelem. Kromě kompetencí pro výkon této role jsou u klíčového pracovníka důležité i jeho vlastnosti a rysy osobnosti. Klíčový pracovník by tak měl umět pracovat i sám se sebou. Protože jen v případě, že bude sám silnou osobností, může být pomáhajícím pracovníkem. Důležité pro klíčového pracovníka je mít možnost dalšího vzdělávání, posilování dovedností a zvyšování kompetencí či možnost individuální supervize (Bicková, Hrdinová, 2011, s. 80).

KÓDY	KATEGORIE	VLASTNOSTI KATEGORIE	DIMENZIONALIZACE VLASTNOSTÍ
Autorita	OSOBNOST	Ovlivnění vztahu	Negativní - pozitivní
Upřímný			
Spravedlivý			
Rádce			
Psychická odolnost			
Přístup			

Tabulka č. 8: Charakter kategorie č. 7: Osobnost (Vlastní výzkum, 2015)

V této kategorii se vyskytují kódy, které se týkají zejména osobnosti klíčového pracovníka a toho, jak jej vnímají pracovníci a uživatelé.

Z výzkumu vyplývá, že klíčový pracovník by měl mít **přirozenou autoritu** u uživatele: „*Samozřejmě mít určitou autoritu, to je samozřejmé*“ (A13). Sám uživatel v rozhovoru uvádí, že jeho klíčový pracovník má autoritu. Za důležité dotazování také považují, aby byl vůdčí typ: „*Vedeš ho a říkáš mu, co by měl udělat, nebo co má udělat*“ (E10).

Dále by měl být klíčový pracovník **spravedlivý**, což se v jeho jednání ne vždy daří. V rozhovoru na to upozorňuje následující fragment z otázky ohledně udělování trestů: „*Tak jako tady je hodně zažitý, že nebere stejný metr na všechny*“ (A84).

Výzkum poukazuje na zvýšenou **psychickou odolnost** u klíčového pracovníka. Na což kladou velký důraz v rozhovoru zejména pracovníci: „*Protože když nebude jako sám v pohodě, tak nemůže kvalitně poskytovat ty služby klientům*“ (C7). „*Takže měl by i sám osobnostně nějak pracovat s těma interakcema s klientama s těma dopadama na něho*“ (C8). „*Určitě by měl být hodně odolný*“ (F5). K tomuto účelu jsou klíčovým pracovníkům určeny zejména individuální supervize. Díky nim může klíčový pracovník také předcházet syndromu vyhoření.

Dalším z kódů pro tuto kategorii byla **upřímnost**. „*Měli by mluvit takhle otevřeně jako já teď s váma. Jo prostě z očí do očí říct si svoje problémy nebo totok*“ (A79). Klíčový pracovník by měl být také přirozený ve svém jednání: „*Že se tu setkáváme anebo dejme tomu si tady zapálíme na těch schodech chvíličku a za tu chvíličku si člověk řekne tolik*“ (D58). Dále můžeme říci, že dle dotazovaných by se schůzky měly odehrávat v přirozeném prostředí uživatele. A jejich podoba by měla být spíše neformální. Sám uživatel dodává, že mu řízené schůzky v kanceláři moc nevyhovují. Dále dotazovaní ideálního klíčového pracovníka v rozhovorech popisují následovně: „*Měl by být hezký a mladý asi tak*“ (D1). „*Měl by mít nějakou slušnost třeba ke stáří. Když je mezi náma třeba 40 let, tak já si taky z nikoho nedělám, hej počkej. Náká ta slušnost mezi lidma*“ (D2). Tato zkušenost uživatele je zřejmě ovlivněna složením pracovníků v azylovém domě, kdy většina z nich je mladších než sám uživatel. Z vlastností, které se v rozhovoru objevily, a které jsou dle mínění dotazovaných důležité pro klíčového pracovníka, můžeme uvést následující: „*Komunikativní, empatický, příjemný a tak*“ (E2). „*Myslím, že by měl být k nim takový vstřícný*“ (F39). „*Měl by ovládat komunikaci a působit důvěryhodně*“ (C2). V rozhovorech je také zmiňovaná zásadovost klíčového pracovníka: „*Každopádně se člověk drží určitých zásad, jo, aby fakt jako byl nějaký výsledek*“ (E3).

V neposlední řadě by měl být **dobrý rádce**: „*A umí poradit s čímkoliv, co přijde a co klient potřebuje*“ (E2). Dále také musíme zmínit osobnost člověka: „*Osobnost člověka, jak na něj působí ten klíčový pracovník, jak se s ním baví, jak se k němu má*“ (E27). Velký důraz u klíčového pracovníka je kladen zejména na lidský přístup.

Shrnutí kategorie Osobnost

Z analýzy této kategorie nám jasně vyplývá, že osobnost a vlastnosti klíčového pracovníka jsou pro jeho roli určujícím faktorem. Klíčový pracovník by měl být přirozenou autoritou, kterou uživatelé respektují. Klíčový pracovník je ten, který uživatele vede a snaží se jim pomoci. Proto by měl být k uživateli vždy upřímný a spravedlivý. Z rozhovoru vyplývá, že důležité je přistupovat ke všem stejně, a to se týká také trestů. Měl by být pro uživatele v roli rádce, který je sám psychicky odolný a vyrovnaný, aby dokázal pomoci. A také se od něj očekává vhodný přístup k uživateli s notnou dávkou empatie.

5.2.8 Předpoklady

Za předpoklady pro výkon role klíčového pracovníka můžeme považovat jeho kompetence. Ty jsou tvořeny zejména jeho dovednostmi a schopnostmi a může je posilovat průběh svého vzdělávání. Není však podmínkou, aby měl pro výkon role speciální vzdělání (Vítová, 2011, s. 117). O tom, jaké předpoklady by měl klíčový pracovník mít, pojednává následující žlutá kategorie.

KÓDY	KATEGORIE	VLASTNOSTI KATEGORIE	DIMENZIONALIZACE VLASTNOSTÍ
Vzdělání	PŘEDPOKLADY	Osobnostní typ	Introvert - extrovert
Profesionál		Úspěch	Vysoký - nízký
Všeobecný přehled			
Všemohoucí			
Kompetence			

Tabulka č. 9 : Charakter kategorie č. 8: Předpoklady (Vlastní výzkum, 2015)

V této kategorii jsme se zaměřili na předpoklady, které by každý klíčový pracovník měl mít. V rozhovorech se velmi často hovořilo o **vzdělání**. Ale překvapivě zejména od pracovníků se objevovaly názory, že pro výkon role klíčového pracovníka vzdělání není zase až tak důležité. „Musí v tom umět chodit jako třeba můj klíčák. Ten má na to školy aj jakýsi“ (A15). „Vlastně musí prodělat školení, nějaké kurzy. Ne každý musí vědět, jak se má chovat ne. Nebo co to obnáší“ (B5). „Tak měl by být vzdělaný. Ale ne ve smyslu papíru, ale spíš, aby měl dovednosti a kompetence, jaké by měl ten klíčový pracovník mít“ (C1). „Já to nemám tak postavené, že by na to musel mít vzdělání“ (C9). Pracovnice v rozhovoru zmiňuje, že pro klíčového pracovníka jsou důležité zejména dovednosti než vzdělání a tím pádem takovou roli může zastávat i jiný zaměstnanec v organizaci. Důležité je však, aby k němu měli uživatelé důvěru. „Kdo na to teda jako má, že. Já nemožu dělat klíčového pracovníka, když nemám žádné školy a podobně. Musíte něčemu rozumět,

že“ (D8). „Měl by mít v podstatě nějaký kurz, nebo něco takového, aby věděl, co s těma lidma dělá“ (F2).

Dotazovaní také dále uváděli, že klíčový pracovník by měl mít **všeobecný přehled**, ale není **všemohoucí**. „Musím pochopit, že on neřekne, je to tak tak tak. Že taky jako neví všechno, že“ (A25). „Jako ten klíčák jako nemůže vědět jako jaké má každý člověk problémy“ (A32). „Ten člověk třeba neví, že ten pracovník nemůže tolik třeba udělat“ (B7). Z těchto tvrzení nám jasně vyplývá, že i klíčový pracovník si může dovolit něco nevědět. Je však důležité, aby informaci vyhledal a uživateli ji poskytl.

Dále se v rozhovorech hodně vyskytovalo slovo **kompetence**. Jisté kompetence by měl klíčový pracovník mít. Tento pojem byl často zmiňován ve spojení s profesionalitou. „Profesionál, ale měl by mít nějaké kompetence k tomu, aby to mohl vykonávat“ (F2). „Takže asi taková profesionalita“ (C22). „Profesionální“ (F12). Dotazovaní také udávali, že klíčový pracovník by se měl orientovat v oboru a jeho chování by mělo být stejné navenek jako v práci.

Shrnutí kategorie Předpoklady

Velkým překvapením této kategorie je vzdělání klíčového pracovníka. Vzdělání se objevovalo v rozhovorech jako důležitý předpoklad pro výkon role klíčového pracovníka. Zajímavým faktem je, že samotní pracovníci se vyjádřili, že pro klíčového pracovníka jsou důležitější jeho dovednosti. Rolí klíčového pracovníka by tak měl zastávat člověk, ke kterému mají uživatelé důvěru. Důležitý je také všeobecný přehled, který přispívá k tomu, že se klíčový pracovník orientuje ve všech důležitých oblastech. A v neposlední řadě dotazovaní uvádějí, že klíčový pracovník by měl být zejména profesionál, který poskytuje podporu uživateli na profesní úrovni.

5.2.9 Prohřešky

K výkonu role klíčového pracovníka neodmyslitelně patří i jisté prohřešky. Na ty jsme se zaměřili v následující kapitole. Snažili jsme se od dotazovaných zjistit, co považují za prohřešky klíčového pracovníka a čeho by se měl klíčový pracovník vyvarovat. Každému z klíčových pracovníků se mohou jisté profesní prohřešky stát, ale pokud se jich sami budou snažit vyvarovat, mohou se tak stát kompetentními klíčovými pracovníky (Vítová, 2011, s. 121).

KÓDY	KATEGORIE	VLASTNOSTI KATEGORIE	DIMENZIONALIZACE VLASTNOSTÍ
Nadřazenost	PROHŘEŠKY	Dopad	Pozitivní - negativní
Hodnotící			
Arogance			
Úředník			
Nátlak			
Kontrola			
Zklamání			

Tabulka č. 10: Charakter kategorie č. 9: Prohřešky (Vlastní výzkum, 2015)

Pod touto kategorií nazvanou prohřešky se ukrývají kódy, které nám dávají jasně najevo, jak by se klíčový pracovník neměl chovat a jak by ve výkonu své práce neměl postupovat. Je to jistý druh zpětné vazby pro klíčového pracovníka, který by se díky této kategorii mohl takových to prohřešků vyvarovat.

Pro dotazované je velmi důležité, aby se člověk v roli klíčového pracovníka nechoval vůči uživateli **nadřazeně**, nepovyšoval se či nezneužíval svého postavení. „*Nadřazenost. Nesmí prostě na sobě říct nebo ukázat, já su tady pán, já mám školu*“ (A73). „*Normální lidské přístup. Né nějaké. Být prostě lidský*“ (A11). „*Aby člověk, ten klient, cítil, že se na něho jakoby nepovyšuje, že se nenadřazuje*“ (C17). „*Že není nějaké namyšlené, já su někdo prostě*“ (A57). „*Mně osobně by vadilo to, jako že by, když to blbě řeknu, namyšlený. Jako že se povyšoval, že on je tu někdo a já su blbě bezdomovec*“ (A63).

Také je dobré, aby se klíčový pracovník vyvaroval zbytečného **nátlaku** na uživatele. „*Jako čím častěji ho do toho tlačí tak se mu to nelíbí. Třeba někteří to tak měli, že jim to tady končilo a se na ně tlačilo, jestli už něco má*“ (B49). Dotazovaný uvádí, že takový přístup klíčového pracovníka k uživateli není vhodný a vede k tomu, že uživatel je

ve stresu a přestane spolupracovat: „*Třeba ten člověk zrovna už něco hledá a je ve stresu z toho, a tak se nerad s tím klíčovým pracovníkem potkává, že jako*“ (B51).

Klíčový pracovník by se měl také vyvarovat **hodnotícího přístupu** k uživateli. Tento fakt byl zmiňován u otázky, co by mohlo uživateli vadit při spolupráci s klíčovým pracovníkem: „*Nebo že mě nějak třeba nějak hodnotí, odsuzuje, nedůvěra*“ (C48). „*Nerad jsem chodil na ty komise*“ (D49). V zařízení probíhají každý měsíc tzv. sociální komise, kde se setkávají uživatelé s vedoucím služby a klíčovým pracovníkem, aby zhodnotili jeho pobyt v azylovém domě. Uživatelé takové hodnocení nebylo příjemné: „*Já nevím, byl jsem z toho nervózní, i když sem věděl, třeba sakra nedělal sem průsery, ale prostě úplně bolesti břicha, když idu. Nebo když jdu na ten úřad. Tak jsem z toho prostě nervózní*“ (D49-52). K hodnocení uživatelů by tedy klíčový pracovník měl přistupovat s jistou obezřetností.

„*Nějaký ten odstup od něj, že cítí jako takový despekt. Že je nějak negativně hodnotíš. Nebo třeba, že je kontroluješ. Taková ta kontrola, to by jim mohlo vadit*“ (C50,51). Pracovník se v rozhovoru zamýšlí nad tím, jaký přístup klíčového pracovníka by mohl uživateli vadit. A dále také dodává: „*Tak arogantně by se neměl chovat*“ (C61). Což potvrzuje i další dotazovaný: „*Povyšně, arogantně, určitě. A nějak odtažitě*“ (F39).

Pod kódem **úředník** se skrývá chování klíčového pracovníka, které je zařazeno zcela záměrně do kategorie prohrěšky a působí negativně ve vztahu k uživateli. Vystihují ho následující fragmenty: „*Ale on je takový typický úředník a to se mi na něm nelíbí. On je prostě takový úřednickej typ. Jako je to možná dané tím, že je pan inženýr. Já si to tak jako vysvětluju*“ (D35). „*Neměl by být na ně takový, když to řeknu škaředý takový úředník*“ (F40). Dotazovaný dále uvádí, že od klíčového pracovníka se očekává, že vztah s uživatelem bude bližší a jeho přístup lidský. Je tedy vhodné, aby se klíčový pracovník ve svém chování vyvaroval jisté formálnosti. To, že právě pro tento prohrěšek je shodně využit výraz „úředník“, je zřejmě dáno tím, že přístup klíčového pracovníka by měl být odlišný od pracovníka na úřadu a samotní uživatelé tak čekají, že tento přístup bude více přátelský. Vysvětlení nám podává následující tvrzení, kde se hovoří o pravidlech: „*Takže jim možná vadí to, že je klíčový pracovník musí dodržovat a že s ním nemůžou mluvit tak nějak po kamarádsky, šak mě znáš*“ (F33). „*Neměl by jednat tak z té pozice síly*“ (D49).

Zklamání je poslední z kódů, který spadá do kategorie prohrěšek klíčového pracovníka. „*Zklamání. Pokud mě opravdu jako zklame ten člověk, když se dohodneme na nějaké tady té věci, kterou má uskutečnit a on to neudělá*“ (E30). „*Že nemá pro ně vždy*

pochopení, když si třeba vypijou“ (F31). I to, že klíčový pracovník nemá pochopení pro ne vždy správné chování uživatele, může být chápáno jako prohřešek.

Shrnutí kategorie Prohřešky

Z rozhovorů vyplynulo, že za největší prohřešek klíčového pracovníka můžeme považovat jeho nadřazenost vůči uživateli. Klíčový pracovník by neměl jednat z pozice moci a dávat tak uživateli najevo, že má ve vzájemném vztahu převahu. S tím také souvisí povyšování se na klienta a znevažování jeho situace. Klíčový pracovník by měl zachovat jistou profesionalitu, ale neprojevat se k uživateli arogantně. Klíčovému pracovníkovi bylo také dále vytýkáno přílišné hodnocení uživatele a zejména jeho situace. Odsuzování uživatele v tomto případě nevhodným přístupem. Také přílišný nátlak vyvíjený na uživatele může vyvolat stres a dochází k tomu, že uživatel odmítne s klíčovým pracovníkem spolupracovat. Zajímavou částí rozhovorů je kód nazvaný úředník. Klíčovému pracovníkovi je zde vytýkán formální přístup k uživateli, který vede k přílišné kontrole ze strany pracovníka a tím pádem ke vzájemnému neporozumění. Všechny tyto prohřešky pak vedou ke vzájemnému zklamání, které způsobuje snižování kompetencí klíčového pracovníka. Pro výkon této role je tak důležité si své prohřešky uvědomovat a pokusit se pracovat na jejich odstranění.

5.2.10 Motivace

Klíčovní pracovníci považují motivaci za velké téma, které často vyvolává diskuze. Otázku jak motivovat uživatele k plnění jeho osobních cílů si klade asi každý klíčový pracovník. Motivace by měla být vedena v pozitivním duchu a sám motivovaný by si neměl připadat, že je spíše manipulován. Motivace je tak jakýmsi pohonem pro to, aby člověk dosáhl svého cíle, a působí tak na jedince během jeho každodenních aktivit (Tajanovská, 2011, s. 211).

KÓDY	KATEGORIE	VLASTNOSTI KATEGORIE	DIMENZIONALIZACE VLASTNOSTÍ
Motivace k řešení	MOTIVACE	Intenzita	Nízká - vysoká
Pochvala		Trvání	Krátkodobé - dlouhodobé

Tabulka č. 11: Charakter kategorie č. 10: Motivace (Vlastní výzkum, 2015)

Poslední kategorie se týká **motivace**. To, jak by měl klíčový pracovník motivovat uživatele ke změně je často diskutovaným tématem v azylovém domě. V rozhovorech se vyskytovaly různé názory na to jak vhodně uživatele motivovat. Jeden z dotazovaných o motivaci hovořil ve spojitosti s informovaností uživatele o změnách v legislativě, které by mu mohly pomoci k řešení jeho situace. „Aby lidi věděli, aby aj oni měli tu motivaci. Je rozdíl, když člověk ví, že může o tolik víc získat na bydlení, že se snaží“ (B31). Další také uvádí, že k motivaci může dojít během individuálního plánování, když s uživatelem řeší jeho osobní cíle a cestu k jejich naplnění. „Nejlepší je taková ta přirozená motivace, když to není jako kvůli nějaké odměně a trestu, ale když to ten člověk jakoby sám chce“ (C38). Další dotazovaný o tom, jak klíčový pracovník uživatele motivuje, říká: „Tak tím, že když udělají málo, že můžou získat moc, že se můžou někam posunout. Nebo se dostat na ten standard, kde byli před tím“ (F25). Z toho vyplývá, že je důležité, aby k motivaci klíčový pracovník využíval názorné příklady toho, co může uživatel svou aktivitou získat.

Dalším z nástrojů pro motivaci může být **pochvala**. „Tak motivuje ho jednou maličkou větičkou při konci rozhovoru s ním, ať pokračuje dál jo, pochválím ho“ (E17). „Pochvala dělá hodně“ (E18). Klíčový pracovník by tedy ve své práci měl využívat pochvaly a povzbuzení jako nástroje k motivaci uživatele. Uživateli tak dává jasně najevo, že pokračuje správným směrem. Vždy je však dobré s uživatelem na jeho cíli spolupracovat. „Taková motivace k samostatnosti je někdy na škodu, takže ten zásah tam musí být“ (E 20). Uživatelé se v rozhovorech zmiňovali o tom, že za motivaci od klíčového pracovníka považují to, že se zajímá, zda splnili dané kroky, které si naplánovali, jako je návštěva lékaře či hledání práce. Zájem klíčového pracovníka tak vede k jejich motivaci.

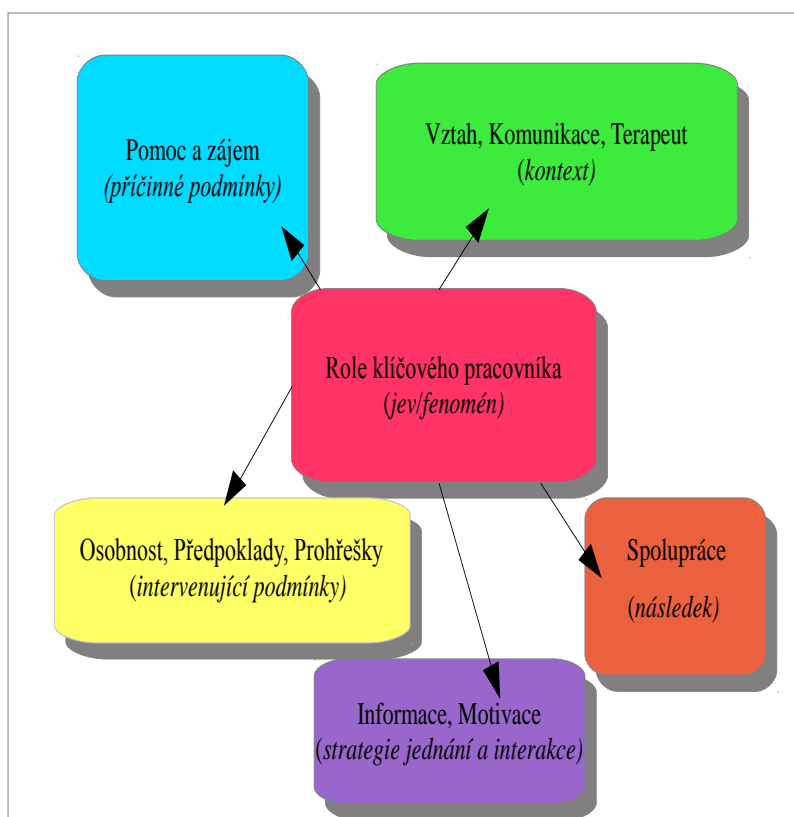
Shrnutí kategorie Motivace

Pro klíčového pracovníka je velmi důležité umět uživatele motivovat tak, aby docházelo k posunu v jeho životní situaci. Motivace by měla být přirozená, nepodmíněná trestem. Motivovat uživatele azylového domu je velmi zdoluhavý proces, ke kterému musí klíčový pracovník přistupovat s rozmyslem. Tato skupina bývá velmi často silně demotivována. A tak klíčový pracovník musí vyvinout větší úsilí k jejich motivaci.

5.3 Paradigmatický model a jeho interpretace

V této kapitole se dostáváme k druhé úrovni výzkumu, a to axiálnímu kódování. Při axiálním kódování využijeme aplikace paradigmatického modelu. Použití tohoto modelu nám umožní přemýšlet o vzájemném propojení údajů. Hledáme mezi nimi příčiny a vztahy. Postupujeme tak, že vzniklé kategorie z otevřeného kódování přiřazujeme k jednotlivým položkám paradigmatického modelu (Švaříček, Šedřová, 2007, s. 232). Položky ve vzniklém modelu jsou tedy následující:

(A) PŘÍČINNÉ PODMÍNKY → (B) JEV → (C) KONTEXT → (D) INTERVENUJÍCÍ PODMÍNKY → (E) STRATEGIE JEDNÁNÍ A INTERAKCE → (F) NÁSLEDKY



Obrázek 1 Paradigmatický model sestavený v rámci axiálního kódování (Vlastní výzkum, 2015).

Jev, který se v odborné literatuře označuje také jako fenomén. Jev jsme si stanovili na základě kladení otázky: Čeho se údaje týkají? Co nám označují? Na základě takových otázek tak můžeme říct, že hlavním tématem, ke kterému se dané kategorie vztahují, je *Role klíčového pracovníka* a k ní jsou ostatní kategorie přidruženy a zároveň ji formují.

Příčinná podmínka se vztahuje k událostem, které nám zapříčiňují vznik jevu (Strauss, Corbinová, 1999, s. 73). Ve většině případů se nejedná o jednu příčinnou podmínku, ale o skupinu podmínek. Můžeme tedy říci, že role klíčového pracovníka je tak zapříčiněna schopností pomoci uživateli, ke které je také přidružen zájem o jeho osobu.

S podmínkou tak úzce souvisí **kontext**, který je jakýmsi souborem vlastností, které takovému jevu náleží (Strauss, Corbinová, 1999, s. 74). Na schématu můžeme vidět, že kontextem k roli klíčového pracovníka je vztah a komunikace s uživatelem, který je propojen také s jeho terapeutickou schopností. To, jak bude klíčový pracovník navazovat vztah s uživatelem, a jakou komunikaci použije, nám ovlivňují **intervenující podmínky**.

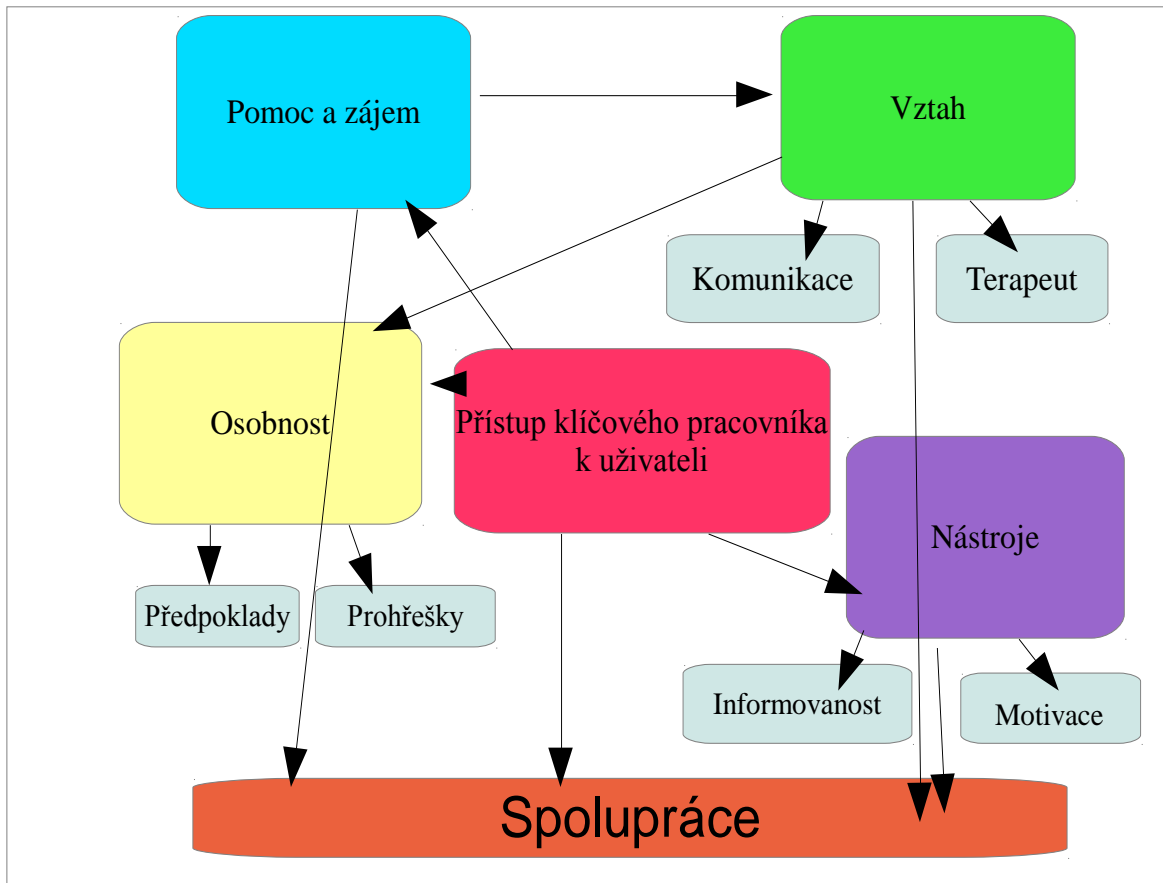
Intervenující podmínky jsou rozšířením kontextu jevu. Tyto podmínky ovlivňují strategie jednání nebo interakce (Strauss, Corbinová, 1999, s. 75). V daném schématu se jedná o osobnost klíčového pracovníka, jeho předpoklady a prohršky. Všechny tyto podmínky nám přispívají ke kvalitnímu vykonávání role klíčového pracovníka.

Strategie jednání a interakce nám slouží k tomu, abychom se zaměřili na určité jednání nebo interakci vedoucí ke zvládnání, vykonávání nebo reagování na nějaký jev (Strauss, Corbinová, 1999, s. 76). Takovéto interakce nemusí souviset se zkoumaným jevem, ale mohou jej ovlivňovat. V našem případě se jedná o motivaci a poskytování informací uživateli. Klíčový pracovník by měl uživateli poskytovat dostatek informací, které přispějí k řešení jeho situace, a zároveň ho k takovému řešení účinně motivovat. Klíčový pracovník tak musí využívat jistých strategií a taktik. Pokud tak klíčový pracovník neučiní, nevyplnou z jeho role ani žádné následky a my se musíme začít ptát Proč?

Každé jednání či interakce reagující na jev má určité výsledky nebo **následky**. To znamená, že následek jednání nebo interakce se může stát součástí podmínek dalšího jednání (Strauss, Corbinová, 1999, s. 78). Takovéto následky bývají nepředvídatelné a ne vždy jsou zamýšlené. Tímto se tak stala pro roli klíčového pracovníka vzájemná spolupráce s uživatelem. Je logickým vyústěním úsilí klíčového pracovníka ve výkonu jeho role. Může také nastat situace, kdy ke vzájemné spolupráci nedochází, což nemůžeme vždy považovat

za špatně vykonávanou roli klíčového pracovníka. Do takové situace může zasahovat mnoho intervenujících podmínek a následky tak mohou být ovlivněny v neprospěch klíčového pracovníka.

5.4 Zakotvená teorie a její interpretace



Obrázek 2 Schéma nově vygenerované teorie (Vlastní výzkum, 2015).

Vyobrazené schéma nově vygenerované teorie, pro niž byly využity kategorie získané předchozím výzkumem, nám zobrazuje propojení interakcí během práce klíčového pracovníka s uživatelem. Dále budeme postupovat pomocí narativní techniky a utvoříme analytický příběh, který nám poskytne odpovědi na námi položené výzkumné otázky. A také nám poslouží jako závěrečné shrnutí našeho výzkumu.

5.4.1 Analytická verze příběhu

Problematika dotýkající se role klíčového pracovníka je často diskutovaná v sociálních službách. Pro svou specifickou se v azylových domech ne vždy nachází ucelený materiál

sloužící k tomu, aby pracovníky obeznámil s tím, jak tuto roli nejlépe vykonávat. V praxi se většinou jedná o jisté konstatování faktu, že zaměstnanec bude klíčovým pracovníkem daného uživatele. Zejména pak pracovníci v sociálních službách a často i sociální pracovníci pak podstoupí řadu vzdělávacích kurzů věnovaných problematice individuálního plánování. Ne vždy je takové vzdělávání však zaměřeno přímo na osobu klíčového pracovníka a jeho kompetence.

Naše práce by tak měla poskytnout ucelený vhled na roli klíčového pracovníka z pohledu uživatele a pracovníka v azylovém domě. Odborné publikace přinášejí erudovaný pohled na výkon této role, nás však zajímal mnohem bližší pohled ze strany uživatele, který s klíčovým pracovníkem pracuje na řešení své situace. A také na pohled pracovníka samotného na výkon takové role. Z daných výpovědí tak můžeme sestavit ucelený manuál využitelný v praxi pro klíčového pracovníka, který působí v azylovém domě.

Hlavní otázkou, na kterou daný výzkum měl najít odpověď, bylo: „*Jaký pohled na roli klíčového pracovníka má uživatel a pracovník v azylovém domě?*“ Výpovědi dotazovaných se k našemu překvapení nijak diametrálně neodlišují. Odpovědi na dané otázky se v základním pohledu na tuto roli většinou shodují. Tato shoda může být vysvětlena i velmi empatickým přístupem všech pracovníků k jejich roli, kde kladou velký důraz právě na uživatele. Takový přístup velmi kladně hodnotí i samotní uživatelé. Za signifikantní výrok považujeme zejména lidský přístup, který zazníval z obou stran. Poukazuje na skutečnost, že přístup založený na lidskosti je v sociální službě velmi vítanou složkou. Klíčový pracovník by tak neměl vystupovat pouze jako zprostředkovatel služby, ale jeho snahou by mělo být navázat s uživatelem bližší vztah. Pocit blízkosti se tak stává dalším významným faktorem pro danou roli.

Na základě analýzy získaných dat jsme se také pokusili odpovědět na otázku: „*Jak by měl klíčový pracovník ke své práci přistupovat?*“. Zpracovali jsme širokou škálu reakcí, ze kterých vyplynulo, že důležitá je pomoc a projevený zájem o uživatele. Klíčový pracovník by se v první řadě měl aktivně zajímat o problémy uživatele, pomáhat mu s jejich řešením a umět vždy poskytnout vhodnou radu. Sami uživatelé klíčového pracovníka vnímají jako zprostředkovatele a nositele informací, od kterého očekávají všeobecný přehled a snahu pomoci, i v situaci, kdy sami s řešením tápou. Pro klíčového pracovníka je

tak velmi důležité, aby sám dokázal uživateli zajistit odbornou pomoc, nabídnout nová řešení a být v poskytování pomoci dostatečně flexibilní.

V souvislosti s výše uvedeným jsme si také položili další otázku: „*Jak by měla vypadat spolupráce s klíčovým pracovníkem?*“. Toto téma nás zajímalo zejména z důvodu individuálního plánování s uživatelem. Výpovědi dotazovaných však poukazovali, na skutečnost, že mnozí uživatelé schůzky s klíčovým pracovníkem považují za jakýsi druh nucení. Ne vždy na takové schůzky chodí dobrovolně a zpravidla se cítí být hodnoceni od klíčového pracovníka. Lze proto konstatovat, že spolupráce s klíčovým pracovníkem by měla být dle potřeby uživatele. Klíčový pracovník by měl volit individuální přístup, být ochotný a dát uživateli najevo, že je v tu chvíli jen pro něj a vymezit si na něj dostatek času. Spolupráce s uživatelem během společné schůzky by se měla odehrát v soukromí v bezpečném prostoru, kde se klient může klíčovému pracovníkovi svěřit. Klíčový pracovník by sám měl vycítit, kde má uživatel své hranice a neměl by tak příliš zasahovat do jeho soukromí. Všechny poskytnuté informace by tak měly být diskrétní. Klíčový pracovník se snaží uživatele nasměrovat, nabízí mu své služby, např. osobní doprovod. Společně tak plánují cíle uživatele a snaží se najít vhodné řešení. Klíčový pracovník by měl mít k uživateli přátelský přístup. Z analýzy vyplývá, že dotazování poukazovali na skutečnost, že by si měl zachovat svou profesionalitu a stanovit si jasně dané hranice vztahu. Můžeme tedy konstatovat, že spolupráce vybudovaná na vzájemném partnerství, kde klíčový pracovník respektuje názor uživatele, je tou správnou cestou k uživateli.

Dále jsme hledali odpověď na otázku: „*Jaké schopnosti a dovednosti by měl klíčový pracovník mít?*“. Ukázalo se, že velmi důležitá je komunikace. Je determinována výpovědí, že pro uživatele je důležité mluvit o svých problémech a klíčový pracovník by tak měl být dobrým posluchačem. Klíčový pracovník by se měl také zaměřit na volbu vhodné komunikace. Přílišná odbornost může být až na škodu. Měl by tak přizpůsobit své vyjadřování řeči samotného uživatele, aby docházelo k vzájemnému pochopení. Komunikace by měla být přátelská a upřímná, klíčový pracovník by měl být zvědavý a občas si s uživatelem jen tak popovídat. Klíčový pracovník by měl být také terapeut, který má schopnost pomoci uživateli otevřít se. Toho může dosáhnout, pokud se sám umí vžít do jeho situace. Můžeme tedy říci, že by měl být empatický, mít pro uživatele pochopení, umět pracovat s jeho emocemi. Být mu oporou a důvěrníkem. Být k uživateli spravedlivý, neboť na základě analýzy se vyskytoval názor, že ne vždy klíčový pracovník

měří všem stejným metrem. Důležitým nástrojem pro klíčového pracovníka se stává motivace uživatele. Měl by vládnout dovedností motivovat uživatele a tím docílit plnění jeho osobních cílů. Determinantem pro motivaci se tak stává pochvala. Pochvala od klíčového pracovníka byla označena za hnací motor motivace uživatele.

V rámci našeho výzkumu nás také zajímala odpověď na otázku: „*Jaké kompetence by měl mít klíčový pracovník?*“ Právě na kompetence klíčového pracovníka je v azylovém domě kladen velký důraz. I odborná literatura velmi často tento termín zmiňuje. Nás však překvapilo, že se mezi názory na vzdělání klíčového pracovníka, ať již během studia či vzdělávacího kurzu, vyskytly názory diametrálně odlišné. Někteří dotazovaní tak před vzděláním klíčového pracovníka preferovali to, jaký vztah má k uživateli a zda v něj uživatelé mají důvěru. Neodmyslitelnou součástí je také všeobecný přehled, i když se opět ukázalo, že od klíčového pracovníka nikdo neočekává, že bude vědět všechno, a mnohem důležitější je jeho ochota dané informace zjistit a ověřit. Z toho plyne také důraz na profesionalitu klíčového pracovníka. Měl by být odborníkem na danou problematiku, cílovou skupinu a v sociálních službách se velmi dobře orientovat.

V rámci hodnocení klíčového pracovníka jsme si chtěli odpovědět na poslední otázku a to: „*Jakých prohřešků by se klíčový pracovník měl vyvarovat?*“ Prohřešky klíčového pracovníka jsou v odborné literatuře také zaznamenány, a proto nás toto téma zajímalo. A to zejména z důvodu zpětné vazby pro klíčového pracovníka. Lze tedy říci, že klíčový pracovník by neměl být nadřazený, neměl by se povyšovat na uživatele. S čímž úzce souvisí zesměšňování či zlehčování jeho situace. Také tlak, který klíčový pracovník na uživatele vyvíjí, může vést k vyvolání stresové situace a následkem toho nastane situace, že se klíčovému pracovníkovi bude cíleně vyhýbat. Klíčový pracovník by se také měl vyvarovat přílišného hodnocení uživatele, díky němuž může uživatel ztratit motivaci ke změně. Despekt k uživateli ze strany klíčového pracovníka v azylovém domě je nepřipustný. Také zvýšená kontrola může narušit spolupráci s uživatelem. Za velmi zajímavé zjištění považujeme fakt, který dotazovaní do prohřešků zařadili pod označení, úředník. Tento velmi formální přístup ze strany klíčového pracovníka s prvky arogance, nepochopení a dokazování své síly je zcela signifikantním výrokem určujícím, jak by ke své roli klíčový pracovník neměl přistupovat.

6 DOPORUČENÍ PRO PRAXI

V předchozích kapitolách jsme se věnovali analýze a interpretaci dat vzešlých z kvalitativního výzkumu. V neposlední řadě tak musíme vymezit využitelnost získaných dat v praxi. Hlavním cílem této práce bylo zejména konečné formulování zásadních bodů, které může klíčový pracovník v azylovém domě využít při plnění své role. I když pro vhléd do této problematiky pracovníkům určeným pro plnění role klíčového pracovníka slouží množství vzdělávacích kurzů, ne vždy jsou s jejich náplní spokojeni. Vzdělávací kurzy pro tuto oblast ve větší míře kladou důraz zejména na individuální plánování s uživatelem. Pro práci klíčového pracovníka je ale velmi důležité zaměřit se spíše na klienta, se kterým takové individuální plánování probíhá. Nás tedy zajímala lidská stránka takovéto spolupráce. Velmi důležité pro praktické využití je to, že nám výzkum poskytl ucelený pohled obou stran. Jak pohled uživatele na klíčového pracovníka, který mu ve službě pomáhá, tak cenný pohled pracovníka, který je do role klíčového pracovníka dosazen. Doufáme, že následující grafické znázornění základních požadavků na roli klíčového pracovníka bude srozumitelné a dobře aplikovatelné v praxi. Již během výzkumu jsme měli možnost načerpat mnoho nových podnětů k této problematice, které se budeme snažit co nejvíce uplatňovat v praxi. Naše důležité praktické doporučení směřuje ke klíčovým pracovníkům, kteří by se ve své práci měli zaměřit více na potřeby uživatele, jeho individualitu a neměli by se bát zapojit vlastní kreativitu a posouvat tak hranice své práce stále kupředu. Takováto cesta otevírá nové možnosti v práci nejen pro klíčového pracovníka, ale také pro samotného uživatele. K této části práce přikládáme také slibované grafické znázornění role klíčového pracovníka, které, jak doufáme, bude aplikováno v azylovém domě Samaritán a přispěje tak k ucelené představě role klíčového pracovníka.

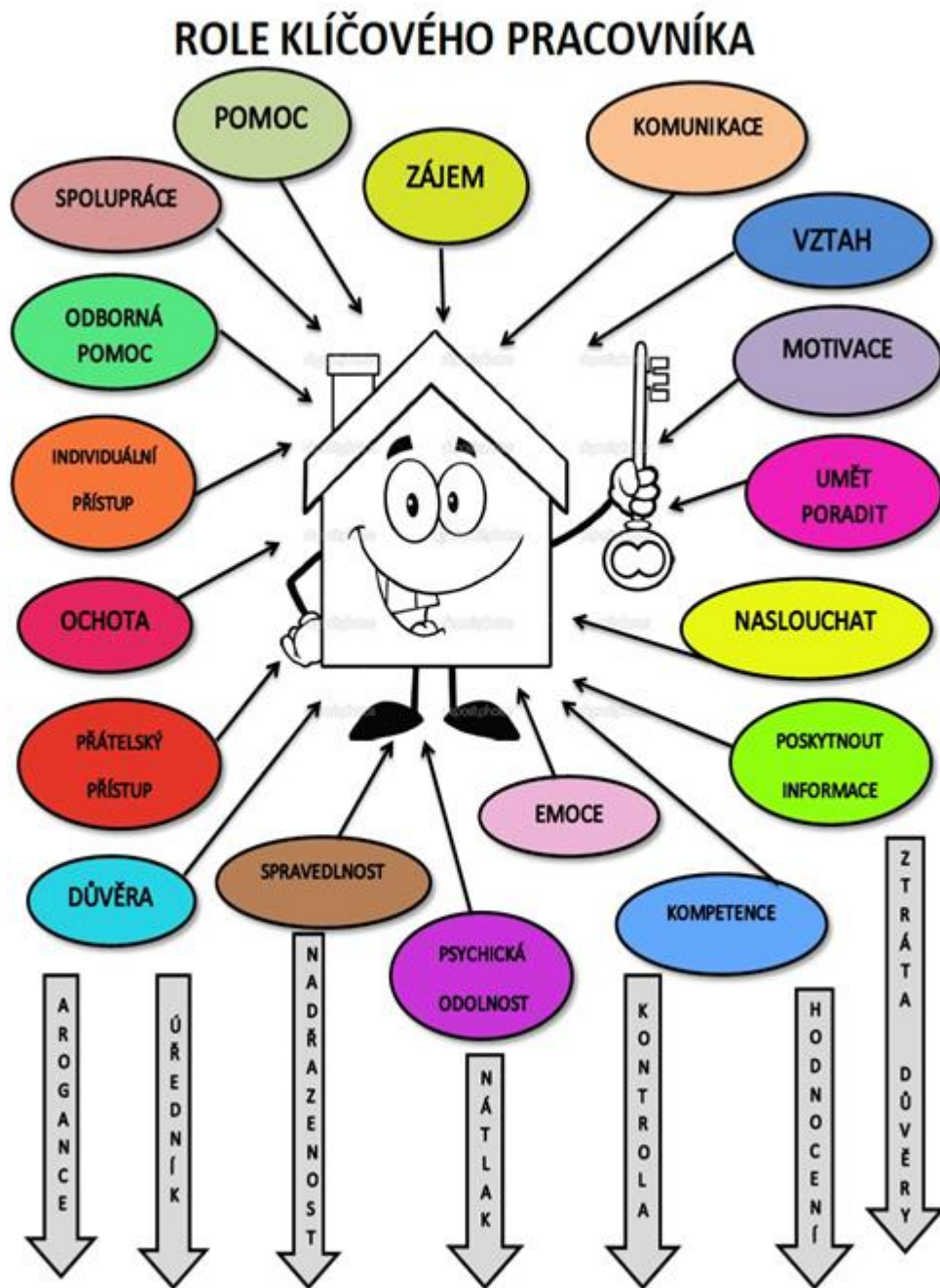
ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo podat komplexní pohled na roli klíčového pracovníka. V sociálních službách je tato role, kterou zastává pracovník v organizaci důležitá zejména při individuálním plánování. V praxi se však často setkáváme s tím, že samotný pracovník nemá dostatek informací k tomu, aby byl schopen takovou roli kompetentně zastávat. Diplomová práce by tak měla sloužit jako ucelený návod na to, jak by měl klíčový pracovník s uživatelem pracovat. Výzkum je tak pohledem uživatele a pracovníka na tuto roli.

V teoretické části jsme shrnuly základní teoretické koncepty sociální práce, které jsou důležitou součástí práce klíčového pracovníka. Z uvedených konceptů klíčový pracovník čerpá své praxi. Osvětlili jsme si úzké propojení sociální pedagogiky se sociální prací, které slouží k pochopení základních principů. To je důležité zejména z toho důvodu, že v sociálních službách pracuje stále více sociálních pedagogů. Nedílnou součástí teoretické části je také pojednání o sociálním pracovníkovi v roli klíčového pracovníka. Zde se nám dostává náhledu na tuto roli a zároveň tato část slouží jako teoretické východisko pro pochopení navazující empirické části.

V empirické části jsme hlouběji zkoumali pohled na roli klíčového pracovníka z dvou stran. A to jak uživatele, tak pracovníka, který je sám do takové role dosazen. K výzkum jsme využili strukturovaného rozhovoru, který jsme podrobně analyzovali za pomoci zakotvené teorie kvalitativního výzkumu. Výsledkem této části analytický příběh, který nám poskytuje pohled na roli klíčového pracovníka. Vychází zejména z praktických zkušeností všech dotazovaných. Práce bude prakticky využita v azylovém domě Samaritán, kde také celý výzkum probíhal. Pracovníci budou seznámeni s výsledky této práce, a tyto výsledky slouží ke zkvalitnění práce klíčových pracovníků. K větší přehlednosti nám slouží graficky zpracovaný model role klíčového pracovníka.

Z výsledků diplomové práce vyplývá, že pro roli klíčového pracovníka je důležitá zejména jeho lidskost, dovednosti a zájem o uživatele. Doufáme, že výsledky diplomové práce přispějí k obohacení role klíčového pracovníka v azylovém domě Samaritán. A budou vítanou součástí každodenní praxe. Zpětná vazba pro pracovníky je v sociálních službách důležitá zejména pro zkvalitňování jejich práce a posouvání jejich hranic za účelem zvýšení kreativity v jejich přístupu.



Obrázek 3 Grafický model role klíčového pracovníka

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BAKOŠOVÁ, Zlatica. *Sociální pedagogika jako životná pomoc*. Bratislava: Public Promotion, 2008. Vyd. 3. ISBN 978-80-969944-0-3.
- [2] BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. ISBN 978-80-904668-1-4.
- [3] BOBEK, Milan a Petr PENÍŠKA. *Práce s lidmi: učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese: s úvodem do filozofie práce s lidmi, systémových věd a psychologie*. Brno: NC Publishing, 2008. ISBN 978-80-903858-2-5.
- [4] BURIÁNEK, Jiří. *Sociologie pro střední školy a vyšší odborné školy*. Vyd. 2. Praha: Fortuna, 2003. ISBN 80-7168-254-5.
- [5] DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.
- [6] GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Praha: Argo. 1999. ISBN 80-7203-124-4.
- [7] GOJOVÁ, Alice a Hana SOBKOVÁ. 2007. *Využití úkolově orientovaného přístupu v současných podmínkách české sociální práce*. Sociální práce. č. 1, s. 90. ISSN 1213-6204.
- [8] GULOVÁ, Lenka. *Sociální práce: pro pedagogické obory*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3379-1.
- [9] GULOVÁ, Lenka a Radim ŠÍP. *Výzkumné metody v pedagogické praxi*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4368-4.
- [10] HAICL, Martin a Veronika HAICLOVÁ. *Individuální plánování v sociálních službách ČR*, BICKOVÁ, Lucie. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. s. 21-35. ISBN 978-80-904668-1-4.
- [11] HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: Osmium. 1999. ISBN 80-902081-8-5.

- [12] HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7040-2.
- [13] HOLÁ, Lenka. Mediace v teorii a praxi. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3134-6.
- [14] JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ. Profesionální dovednosti terénních pracovníků. Sborník studijních textů. Ostrava: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4.
- [15] KOPŘIVA, Karel. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 1997. Vyd. 4. ISBN 80-7178-429-X.
- [16] KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Psychologie zdraví. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-551-2.
- [17] MACEČEK, Rostislav. Proces individuálního plánování průběhu poskytování sociálních služeb, in JANOUŠKOVÁ, NEDĚLNÍKOVÁ. Profesionální dovednosti terénních pracovníků. Sborník studijních textů. Ostrava: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2008. s. 25 – 39. ISBN 978-80-7368-503-4.
- [18] MATOUŠEK, Oldřich. Základy sociální práce. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-331-4.
- [19] MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ. Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-002-X.
- [20] MIKULÁŠTÍK, Milan. Komunikační dovednosti v praxi. 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2339-6.
- [21] MLČÁK, Zdeněk. Profesionální kompetence sociálních pracovníků a jejich hodnocení klienty. Vyd. 1. Ostrava: Ostravská univerzita, Filozofická fakulta, 2005, 350 s. ISBN 80-7368-129-3.
- [22] MUSIL, Libor. "Ráda bych Vám pomohla, ale..." Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004. 243. ISBN 80-903070 -1 -9.
- [23] NAVRÁTIL, Pavel. Teorie a metody sociální práce. Brno: Zeman, 2001. ISBN 8090307000.

- [24] NAVRÁTIL, Pavel. Úvod do teorií a metod sociální práce. Brno: Národní centrum pro rodinu, 2000. ISBN nevedeno.
- [25] NYKL, Ladislav. Carl Ransom Rogers a jeho teorie: přístup zaměřený na člověka. Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4055-3.
- [26] PAJMOVÁ, Martina a Markéta ELICHOVÁ. 2014. Role osobnosti a edukace pro kompetence sociálních pracovníků. Sociální práce. č. 4. ISSN 1213-6204.
- [27] PIŠTOROVÁ, Margita. Specifika plánování v azylových domech, in BICKOVÁ, Lucie. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. s. 157-167. ISBN 978-80-904668-1-4.
- [28] PLETZER, Marc. Emoční inteligence: jak ji rozvíjet a využívat. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3057-8.
- [29] PROCHÁZKA, Roman. Teorie a praxe poradenské psychologie. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4451-3.
- [30] STRAUSS, Anselm L a Juliet M CORBIN. Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie. Vyd. 1. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 808583460x.
- [31] ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [32] ÚLEHLA, Ivan. Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe. Vyd. 3., V Sociologickém nakl. 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. ISBN 80-86429-36-9.
- [33] VÍTOVÁ, Marcela. Jsem klíčový pracovník, in BICKOVÁ, Lucie. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky, 2011. s. 113- 125. ISBN 978-80-904668-1-4.

DOKUMENTY

- [34] ČESKO. Zákon č. 108 ze dne 14. března 2006 o sociálních službách. Dostupný z:
http://www.mpsv.cz/files/clanky/7372/108_2006_Sb.pdf
- [35] JOHNOVÁ, Milena. Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele. Editor Kristýna Čermáková. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, 2002, 111 s. ISBN 80-86552-45-4. Dostupný také z:
<http://www.mpsv.cz/files/clanky/5964/pruvodce.pdf>
- [36] Manuál k případovým konferencím. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2011. ISBN 978-80-7421-038-9.

SEZNAM OBRÁZKŮ

<i>Obrázek 1 Paradigmatický model sestavený v rámci axiálního kódování (Vlastní výzkum, 2015).</i>	71
<i>Obrázek 2 Schéma nově vygenerované teorie (Vlastní výzkum, 2015).</i>	73
<i>Obrázek 3 Grafický model role klíčového pracovníka</i>	79

SEZNAM TABULEK

<i>Tabulka 1 Charakteristika výzkumného souboru (Vlastní výzkum, 2015).</i>	40
<i>Tabulka 2 Charakteristika kategorie č. 1: Pomoc a projevit zájem (Vlastní výzkum 2015).</i>	44
<i>Tabulka 3 Charakteristika kategorie č. 2: Spolupráce (Vlastní výzkum, 2015)</i>	48
<i>Tabulka 4 Charakteristika kategorie č. 3: Nositel informací (Vlastní výzkum, 2015)</i>	53
<i>Tabulka 5 Charakteristika kategorie č. 4: Budování vztahu (Vlastní výzkum, 2015)</i>	55
<i>Tabulka 6 Charakteristika kategorie č. 5: Komunikace (Vlastní výzkum, 2015).</i>	58
<i>Tabulka 7 Charakteristika kategorie č. 6: Terapeut (Vlastní výzkum, 2015)</i>	60
<i>Tabulka 8 Charakter kategorie č. 7: Osobnost (Vlastní výzkum, 2015)</i>	63
<i>Tabulka 9 Charakter kategorie č. 8: Předpoklady (Vlastní výzkum, 2015)</i>	65
<i>Tabulka 10 Charakter kategorie č. 9: Prohřešky (Vlastní výzkum, 2015)</i>	67
<i>Tabulka 11 Charakter kategorie č. 10: Motivace (Vlastní výzkum, 2015)</i>	70

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha P I: Sada otázek pro rozhovor

Příloha P II: Přepis rozhovoru

Příloha P III: Souhlas s rozhovorem

Příloha P IV: Vzor okódovaného rozhovoru

Příloha P V: Seznam kódů

PŘÍLOHA P I: NÁZEV PŘÍLOHY

Otázka č. 1: Jak by měl vypadat ideální klíčový pracovník?

Otázka č. 2: Jaké by měl mít vlastnosti?

Otázka č. 3: Kdo může roli klíčového pracovníka zastávat?

Otázka č. 4: Co je důležité při komunikaci mezi KP a uživatelem?

Otázka č. 5: Co uživatel od KP očekává?

Otázka č. 6: V čem konkrétně by měl KP uživateli pomáhat?

Otázka č. 7: Co by mělo být obsahem individuálního plánování?

Otázka č. 8: Mají uživatelé důvěru v KP? A pokud ne, tak jak ji získají?

Otázka č. 9: Jak by měl KP uživatele motivovat?

Otázka č. 10: Jaká témata chtějí uživatelé s KP řešit?

Otázka č. 11: Co při kontaktu s KP nejvíce pomáhá a vyhovuje?

Otázka č. 12: Vnímáte na spolupráci s KP nějaké překážky, co vám vadí?

Otázka č. 13: Je nějaký přístup, který byste v práci KP doporučil?

Otázka č. 14: Co je pro vás zbytečné řešit s KP a čím se neradi zabýváte?

Otázka č. 15: Jak by se KP neměl projevovat?

Otázka č. 16: Jak časté by měly být schůzky s KP, kde a jak by měly probíhat?

Otázka č. 17: Jaké sankce či tresty by měl KP využívat?

PŘÍLOHA P II: PŘEPIS ROZHOVORU S RESPONDENTEM - E

T: Rozhovor bude nahráván a všechny vámi sdělené informace jsou zcela anonymní.

T: První otázka je, jak by měl vypadat ideální klíčový pracovník?

R: Každopádně být zorientovaný v sociální oblasti, aby uměl poradit.

T: A jaké by měl mít vlastnosti?

R: Tak knížky udávají většinou komunikativní, empatický, příjemný a tak. Myslím si, že ten přístup je u každého uživatele jiný, ale každopádně se člověk drží určitých zásad, jo, že je přiměřenější k tomu, aby fakt jako byl nějaký výsledek.

T: A kdo může tuto roli zastávat?

R: Ten, kdo má znalosti s úřadama, v legislativě, jo, kdo má tu organizaci už trošku uchopenou ehmm a umí poradit s čímkoliv, co přijde a potřebuje klient.

T: A co si myslíš, že je důležité v té komunikaci s tím klíčovým pracovníkem pro toho uživatele?

R: Mno, ve většině případech ehmm musí, musí mluvit klíčový pracovník, aby to z toho člověka dostal, jo, takže vést ho téma otázkama takovýma, aby zjistil to, co on potřebuje slyšet.

T: A co si myslíš, že co od něho očekávají, od toho klíčového pracovníka, uživatelé?

R: Určitě změnu, změnu, která přinese výsledek, jo, buď dlouhodobý, nebo okamžitý. S tím, co chce zrovna.

T: A v čem může ten klíčový pracovník pomoci tomu uživateli?

R: Tak samozřejmě informovanost to hodně to obnáší jako všechno takže.....všechno se odvíjí, co on potřebuje, takže se bavíme o té potřebě nebo tady těchto věcech a vedeš ho a říkáš mu, co by měl udělat, nebo co má udělat. Obrátíš ho tam tam, aby si vyřídil patřičné věci, záležitosti. Aby ten postup se domluvil, byl nějak vidět.

T: A co si myslíš, co by mělo být obsahem individuálního plánování, anebo obsahem toho rozhovoru s klíčovým pracovníkem?

R: Obsahem....může být cokoli, jo, to člověk nebo klíčový pracovník nemůže nikdy dopředu vědět. Co by to mohlo být, protože to vychází z toho klienta, ať je to už navenek, nebo cokoli, co se týká služby, je to úplně jedno.

T: A myslíš si, že mají v klíčového pracovníka důvěru? Anebo když nemají, tak jak ji může získat?

R: Když člověk nemá důvěru, tak ten pracovník může udělat jenom jedno. Tu důvěru nesmí ztratit, musí to ze začátku držet na dobré rovině, aby ju neztratil. A tak spíš sympatie k tomu, jak se k tomu člověku stavím hned na začátku, tak udělá ten efekt té práce hned v budoucnu.

T: A jak ten klíčový pracovník ty lidi motivuje?

R: Tak motivuje. Tak motivuje ho jedinou maličkou větičkou při konci rozhovoru s ním, ať pokračuje dál, jo, pochválím ho. Pochvala dělá hodně. Ale každopádně jsem byl teď svědkem, že když viděl opravdu pomoc, že jsem mu pomohl s něčím, tak ho to daleko víc motivovalo, než když ho nechávám, ať si najde ty svoje prostředky, svoje skulinky. Taková motivace k samostatnosti je někdy i na škodu, takže ten zásah tam musí být. A nabudilo mě to tak, že více se mu budu věnovat a nenechám ho v mém případě u klienta až tak příliš samostatnosti, protože ty výsledky potom nejsou, nejsou. Takže takhle.

T: A jaké si myslíš, že téma by chtěl s tím klíčovým pracovníkem řešit?

R: No to je. To je právě to co, ten klíčový pracovník hodně zvidá. Zvidá, při individuálním plánování kolikrát nemají něco, co by chtěli. Člověk vychází z obyčejného rozhovoru, povídání si a z toho vyplyne něco. Při mojí cílovce, co chtějí řešit....každopádně zaměstnání. Nebo někdy už ani ne zaměstnání jak spíš emoce jak postupovat dál. Jo takže taková ta emoční podpora s tím, že tak už se pak prolíná jejich minulost a zjišťuje ten člověk minulost těch uživatelů a z toho potom spíš ten člověk si uvědomí sám, co by měl dál udělat.

T: A co si myslíš, že jim pomáhá a vyhovuje při tom kontaktu s tím klíčovým pracovníkem?

R: Tak to nevím, to nedokážu odpovědět. Vyhovuje každopádně tak osobnost člověka. Osobnost člověka, jak na něj působí ten klíčový pracovník, jak se s ním baví, jak se k němu má. Jestli otevřený přístup nebo spíše je arogantnější, nebo třeba jenom je to v té pracovní rovině nebo v té lidské, humánní, jo. Takže to dělá hodně.

T: A myslíš si, že jsou i nějaké překážky nebo co by jim vadilo na té spolupráci?

R: Zklamání. Pokud mě opravdu jako zklame ten člověk, když se dohodneme na nějaké tady té věci, kterou má uskutečnit a on to neudělá. To stejné i z jeho strany a stalo se mi to, že když jsem mluvil škaředě o něm a on to uslyšel, tak ta důvěra se ztrácela.

T: A je nějaký přístup, který bys doporučil v té práci toho klíčového pracovníka? Něco co se ti třeba osvědčilo? Něco inovativní? Něco co děláš a víš, že funguje?

R: Čím víc si s ním povídat. Čím více jsi s tím klientem v kontaktu, tím více se dozvíte tolik věcí, z kterých můžete vycházet, že potom si ty spojitosti dáš dohromady a vyloženě to vypadá ten přístup někdy až hodně přátelský, ale není tomu tak, to záleží, jak si to nastavíš, ale získáváš hodně informací. Takže ten kontakt a to samotné povídání, i když to není za cenu pomoci.

T: A jaké si myslíš, že jsou překážky, anebo jako různé věci, co klienti neradi řeší anebo čím se neradi zabývají?

R: Jako já kdybych chtěl řešit kontakt s rodinou, tak to je případ, kdy to oni odmítají. Ale to by mělo být přání jejich. Jo to tam spíš nenastává nikde problém, že by jako se...já nemám jako případ, že by nechtěl jako nic řešit. Vždycky to mám nastavené tak, abych řešil, ať je to cokoliv. A zatím se mi to tak úplně nestalo, že by úplně ten klient nechtěl.

T: A jak si myslíš, že by se ten klíčový pracovník neměl projevovat?

R: Mluvit proti klientovi, tak jak po mojí zkušenosti, že to se člověk vyučí. Ale zpětně ta důvěra se získává hodně, hodně špatně. Ale podařilo se mi to mýma skutkama. Neměl by mluvit jak knížka. Každopádně by neměl používat úplně...měl by mluvit jak obyčejný

člověk.

T: A jak často si myslíš, že by měly být schůzky s tím klíčovým pracovníkem a kde a jak by měly probíhat?

R: Každopádně by to mělo být na nějakém místě, kde by měli být nerušení...ať je to venku, ať je to v prostorách kanceláře. Tak třeba třikrát do týdne klidně s tím klientem, jak jsem říkal, nějaké to povídání někde na chodbě. Nebo ho oslovit při nějakém kontaktu, když se míváte. Jo z toho taky spoustu věcí může člověk získat. A pokud by šlo o kontakt do kanceláře, tak jednou týdně určitě.

T: A poslední otázka je, jaké sankce a tresty by měl klíčový pracovník využívat?

R: Tak tresty může využívat, pokud se opravdu na něčem domluví, je to nějaká věc, která je opravdu důležitá pro toho uživatele a on zase opět zklame. Nezkáme jako klíčového pracovníka, ale myslím si, že zklame sám sebe, tak ten klíčový pracovník mu musí dát sankci, že už mu to neumožní tu třeba možnost, kterou mu nabídl. Já nevím, co byla pro něho daná.

PŘÍLOHA P III: SOUHLAS S ROZHOVOREM

PŘÍLOHA P III: SOUHLAS S ROZHOVOREM

Bc. Veronika Netušilová, studentka Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, obor Sociální pedagogika, provádí výzkum, jenž je součástí její Diplomové práce na téma:

„Role klíčového pracovníka z pohledu uživatele a pracovníka azylového domu“.

Vaše účast na rozhovoru je dobrovolná a je samozřejmě zcela na vás, co během rozhovoru sdělíte. Výzkum je naprosto anonymní, nebudou vyžadována jména ani jiné údaje, které by mohly sloužit k dohledání konkrétní osoby. Data budou sloužit pouze výše uvedené osobě a tomuto konkrétnímu výzkumu.

Žádám Vás tímto o souhlas s provedením a se zaznamenáním rozhovoru na diktafon a zároveň děkuji za Vaši ochotu a čas, který mi věnujete.

Jestliže budete mít jakékoli dotazy týkající se tohoto výzkumu, můžete se obrátit na:

Bc. Veroniku Netušilovou (veronika.netusilova@seznam.cz)

Datum rozhovoru:

Jméno výzkumníka: Veronika Netušilová

Podpis výzkumníka:

Váš podpis:

PŘÍLOHA P IV: VZOR OKÓDOVANÉHO ROZHOVORU

25 pochopit, že on neřekne to je tak tak tak. Že taky jako neví všechno že. Takže, ale prostě, že to třeba během dne nebo
26 během dvou dnů vám to zjistím uvidíme co se dá s tím dělat a tak. *zkvědava'*

A další otázka je v čem konkrétně by vám měl pomáhat ten klíčový pracovník. *znana*

27 Hm, třeba tady je tady je nevím zhruba 80% chlapů kteří mají problém s dluhama a já nevím s takovými problémama. *problém zadluženosti (dluhová problematika)*

28 Takže by ju mohl jako třeba poradit jo v té odluženosti lebo. *nada jak na dluny*

To by bylo pro vás důležité? A ještě něco třeba specifického? *rušnorodat problémů*

29 Jako tak říkám jako, každý člověk každý tento uživatel má prostě inší problémy takže. Měl by jako nápomocen s tím jako
30 toto problémem mu ho vyřešit nebo poradit jako jo. Prostě měl by jako takhle ke každému prostě individuálně, že musí
31 ty máš takový problém takže zkusíme to řešit tak tak tak. Ten má jinší takže jo tady takové. *znana pomoci*

A jakoby konkrétně něco co by se vám třeba líbilo v čem by vám ještě pomáhal? Nad rámec toho co třeba dělá? *navrhování řešení*

32 Mě včil jako nic nenapadá jako. Jako ten klíčák jako nemůže vědet jako jaké má každý člověk problémy. Pokud ten člověk
33 se mu nesvěří jako otevře ne jaký má problém tak to ten klíčové pracovník nemůže vědět samozřejmě. Ale pokud ten
34 člověk za ním přijde a řekne mu mám takový problém můžete mi nějak pomoc takže měl by mu když tento jako dá se říct
35 úplně jako ze všech sil nejmíc nápomocný. *znana pomoci* *deh novat problém*

Ehm a už jsme se o tom bavili, co by mělo být jako obsahem individuálního plánování? Když je to řízená schůzka s tím klíčovým pracovníkem. Nebo obsahem těch rozhovorů s ním? Co by se vám líbilo? Nebo jak by to třeba mělo vypadat? Jestli si myslíte, že by to mělo vypadat jinak, než to vypadá?

36 Hmmm, já si myslím, že třeba jako tady....já si myslím too, že třeba jako můj klíčový to dělá dobře jo. Prostě nějaký ten
37 plán jo. Třeba já mám ty problémy s nohama třeba jako doktora a kdesi cosí jo. Jako. *spokojenost s pracovníkem*

Takže vám to vyhovuje to jak to máte s klíčovým pracovníkem nastavené? Doba toho jak se setkáváte často? *vytýčit hlavní problém* *vyhledat odbornou pomoc*

38 Jo jako vždycky si vjdeme vstříc jako. Když je jako něco jinšího tak mi řekne jo, dneska mi to nevyšlo uděláme to třeba
39 zítra takže. Jako tady má člověk času dost že. Jsou lidi, kteří se tomu vyhýbají. Mám dneska schůzku tak to já jako půjdu
40 radši ven. Že proč jako že, třeba té půl hodinky sedneme řekneme si co a jak. *dát nejvíc je tu pro něj* *domluvit schůzku*

A máte důvěru ve svého klíčového pracovníka? *znana vyhýbat se* *vidomí pomoci*

41 Ale jo já se, já se s mojim klíčákem znám vlastně už jako, že tady využívám tuto službu už několik let. Že vždycky
42 s přestávkama. Tak byl jsem třeba vedle dva roky jo. Takže jako, ale já ho znám když byl navrchu jako takže. *dlouhodobý vztah* *znana KP*

A co si myslíte, že když třeba tu důvěru za začátku nemá tak co by měl ten klíčový pracovník dělat, aby tu důvěru ten klíčový pracovník získal?

43 Jako měl by si ju získat tím, že bude jak jsem říkal prostě otevřený. Nevím prostě. Né takhle takhle takhle. Ne prostě si
44 sedneme pokecáme. Prostě nějak si tu důvěru u toho klienta nebo uživatele prostě získat. Tak jako. Prostě každý člověk je
45 inší. Takže jako musí ten klíčák jako musí vědět jak nakeho jak. To je asi tak nějak musí cítit jak na každého s každým musí
46 prostě individuálně že. *otevřený přístup (důvěra)* *komunikace, ne poměry* *rozlišovat lidi* *mít cit* *odmácnout lidi*

A jak vás motivuje váš klíčový pracovník k nějakým lepším výkonům? Nebo k tomu aby jste plnit ty cíle co jste si zadal? *individuální přístup*

47 Hmm jako tak třeba si se mnou promluví jako byl jste u toho doktora nebo tak, takže jako on se mně když se potkáme
48 tak se mě zeptá. *komunikace* *projetí zájem*

Takže se vás doptává zda jste splnil ty kroky?
49 Ehmhhh

A třeba nějaké jiné motivační prvky má na vás? Že vás třeba nějak vyhecuje k lepším výkonům ?

(2)

PŘÍLOHA P V: SEZNAM KÓDŮ

Číslo kódu	Název kódu	Kategorie	Lokalizace v textu
1.	Průběžně se zajímat	POMOC A PROJEVIT ZÁJEM	A2, A6, A9, A10, A12, B34, B35, F22
2.	Pomoc s řešením problému		A23, A 34, C39, E8, E11, C59, E39, F18
3.	Umět poradit		A16, B12, F14,
4.	Potřeba pomoci		A76, C62, D5, D18,
5.	Vhodný přístup		C17, B44, C70, E29,
6.	Specifická pomoc		D26, D27
7.	Vedení k samostatnosti		B10, B26, E21,
8.	Nenuťit	SPOLUPRÁCE	A8, A67, A37,
9.	Individuální přístup		A30, A46, C62, E2,
10.	Být ochotný		A67, C47, D3, D6,
11.	Soukromí		A68, A78, A82, E43, F42
12.	Odborná problematika		A27, A37, B15,
13.	Jsem tu pro něj		A38, A76, B25, C20
14.	Navrhnout řešení		A34, B27,
15.	Plánování		A5, A39, D13, A74, A75, C27, C31, C35, D59, E35, F36
16.	Orientovat se	NOSITEL INFORMACÍ	A14, A16, E4, F3, E1, A18,
17.	Poskytnout informace		A17, A19, B4, B12, B16, B30, B42, E9, F17, F24, A55,
18.	Přátelský přístup	BUDOVÁNÍ VZTAHU	A56, A57,

19.	Respektovat názor uživatele		B29
20.	Vzájemné sdílení		B38, C21, C14,
21.	Sympatie		E15, C13
22.	Blízký vztah		C40, C43, C42, C44, C45, E34, F40, F44,
23.	Hranice		F11, C16
24.	Mluvit spolu	KOMUNIKACE	A44, A47, C2, C24, D9, E23, A57, F6,
25.	Naslouchat		D17, B45, E45
26.	Vhodná komunikace		D10, E42
27.	Zvědavost		A50, E6, E22
28.	Důvěra	TERAPEUT	A43, B1, C5, C33, E14, E31, E40, D33,
29.	Opora		A53, A64, A70,
30.	Emoce		B7, C3, B41, E37, E24, E25, C5, D62,
31.	Autorita	OSOBNOST	A13, E10,
32.	Upřímný		A79, D58,
33.	Spravedlivý		A84
34.	Rádce		E2
35.	Psychická odolnost		C7,C8,F5
36.	Přístup		D1, D2,
37.	Vzdělání	PŘEDPOKLADY	A15, B5, C1, C9, D8, F2,
38.	Profesionál		C22, F12
39.	Všeobecný přehled		A25,
40.	Všemohoucí		A32, B7,
41.	Kompetence		F2

42.	Nadřazenost	PROHŘEŠKY	A73, A11, C17, A57, A63
43.	Hodnocení		C48, D49, D49-52
44.	Arogance		C61, F39
45.	Úředník		D35, F40
46.	Nátlak		B49, B51,
47.	Kontrola		C50, C51
48.	Ztráta důvěry		E30, F31,
49.	Motivace k řešení	MOTIVACE	B31, C38, F25,
50.	Pochvala		E17, E18, E20,