

Komunikační kompetence terénních sociálních pracovníků

Jana Štajnarová

Bakalářská práce
2011



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jana ŠTAJNAROVÁ**
Osobní číslo: **H08219**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Komunikační kompetence terénních sociálních pracovníků**

Zásady pro vypracování:

Zpracování rešerše a studium odborné literatury.
Vymezení pojmů a teoretických východisek z oblasti terénní sociální práce s uživateli drog.
Příprava metodiky výzkumné části.
Realizace kvalitativního výzkumu rozhovorem s terénními sociálními pracovníky.
Zpracování a vyhodnocení získaných dat, včetně jejich interpretace.
Prezentace výsledků výzkumu, jejich shrnutí a doporučení pro praxi.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. Slabikář sociální práce na ulici. Brno: DOPLNĚK, 2003. ISBN 80-7239-148-8.

NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed). Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.

ŠVAŘÍČEK, R., ŠEDOVÁ, K. a kol. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Jakub Hladík, Ph.D.
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

25. ledna 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

6. května 2011

Ve Zlíně dne 25. ledna 2011



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan



Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské 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 bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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 užit své dílo – bakalářskou 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 bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

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

Ve Zlíně 19. 4. 2011



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, optisy 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 užít 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 jim 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 přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.*

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá komunikačními kompetencemi terénních sociálních pracovníků neboli streetworkerů. Teoretická část popisuje terénní sociální práci, její historii i současnost, funkci a její formy. Dále popisuje terénního sociálního pracovníka, jeho osobnost, kompetence a hlavní úkoly. A v neposlední řadě se tato práce také zabývá komunikací a s ní spojenými tématy.

Praktická část obsahuje analýzu rozhovorů terénních sociálních pracovníků ze Zlínského kraje. Cílem práce bylo zjistit jejich schopnost využít svých komunikačních kompetencí při výkonu své práce.

Klíčová slova: streetwork, streetworker, kompetence, komunikace

ABSTRACT

My bachelor thesis considers communication competencies of social workers or streetworkers. Theoretic part describes streetwork, his history and today, function and his forms. It also describes the social worker, his personality, competencies and major tasks. Finally, this work also considers communication and its related topics.

The practical part includes an analysis of interviews social workers from the Zlín Region. The objective was to determine their ability to use their communication skills in performing their work.

Keywords: streetwork, streetworker, competence, communication

Poděkování

Především bych chtěla poděkovat vedoucímu své práce panu Mgr. Jakobovi Hladíkovi, Ph.D., za čas, který mi věnoval a za jeho vstřícný přístup. Dále mé díky patří všem terénním sociálním pracovníkům za jejich ochotu a spolupráci.

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

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	12
1.1 DEFINICE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	12
1.2 DEFINICE STREETWORKU	13
1.2.1 Historie streetworku ve světě	13
1.2.2 Historie streetworku v České republice	14
1.2.2.1 Sociální asistent	14
1.2.3 Současnost.....	15
1.2.4 Česká asociace streetwork.....	16
1.3 FUNKCE STREETWORKU.....	17
1.4 FORMY PRÁCE A TYPY ČINNOSTÍ.....	18
1.5 CÍLOVÁ SKUPINA	19
2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK	21
2.1 OSOBNOST TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	21
2.2 KOMPETENCE TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA.....	22
2.2.1 Soustava praktických kompetencí	22
2.3 ETICKÝ KODEX	23
2.4 HLAVNÍ ÚKOLY TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	24
2.4.1 Monitoring.....	24
2.4.2 Vyhledávání.....	25
2.4.3 Navazování prvního kontaktu	25
2.4.4 Vlastní práce se skupinou.....	25
2.5 PRVNÍ KONTAKT	26
2.6 SYNDROM VYHOŘENÍ	26
2.7 SUPERVIZE	27
2.7.1 Funkce supervize.....	28
3 KOMUNIKACE	29
3.1 VERBÁLNÍ KOMUNIKACE	29
3.2 NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE	30
3.3 FUNKCE KOMUNIKOVÁNÍ.....	30
3.4 MOTIVACE KE KOMUNIKACI	30
3.5 KOMUNIKAČNÍ KOMPETENCE	31
3.5.1 Dovednost informovat.....	32
3.5.2 Dovednost aktivně naslouchat.....	32
3.5.3 Dovednost přesvědčovat	33
3.5.4 Dovednost poskytnout a získat zpětnou vazbu	33

3.5.5	Dovednost komunikovat asertivně.....	33
3.6	KOMUNIKAČNÍ BARIÉRY	33
3.7	KOMUNIKACE S UŽIVATELI DROG	34
II	PRAKTICKÁ ČÁST	36
4	VÝZKUM.....	37
4.1	CÍL VÝZKUMU	37
4.2	VÝZKUMNÁ METODA.....	37
4.3	VÝZKUMNÝ VZOREK	38
4.4	OTÁZKY PRO STREETWORKERY	38
4.5	PRŮBĚH ZÍSKÁVÁNÍ DAT.....	39
4.6	ZPRACOVÁNÍ DAT.....	39
4.7	VÝSLEDKY VÝZKUMU	40
4.7.1	Komunikativnost a	40
4.7.2	Taky jenom člověk	41
4.7.3	První je nejdůležitější.....	42
4.7.4	Mezi nimi	42
4.7.5	Takhle to nejde	43
4.7.6	Úspěch zaručen	44
	ZÁVĚR	46
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	48
	SEZNAM ELEKTRONICKÝCH ZDROJŮ	50
	SEZNAM PŘÍLOH.....	51
	ETICKÝ KODEX ČESKÉ ASOCIACE STREETWORK SDRUŽUJÍCÍ NÍZKOPRAHOVÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	52

ÚVOD

Se slovem drogy se v současnosti stále více setkáváme, jak v médiích, literatuře, ale i běžně na ulici. Není již výjimkou, že za denního světla se můžeme setkat i se samotnými uživateli drog, kteří jsou vzhledem ke svému stavu nepřehlédnutelní. Avšak koho není vidět, jsou terénní sociální pracovníci. Tedy pracovníci, kteří mezi tyto uživatele drog chodí a snaží se s nimi zkontaktovat a pomoci jim. Málo komu však dochází, že svou pomocí uživatelům drog, vlastně pomáhají i nám. Nám, kteří drogy neužíváme, ale často se s jejich uživateli setkáváme a ve většině případů je za to odsuzujeme. A málo komu dojde, že tímto přístupem pracovníkům jejich práci ztěžujeme, že je poté složitější si získat důvěru klientů a tím se práce terénních sociálních pracovníků stává obtížnější.

Pracovníci se denně se svými klienty dostávají do různých situací, které musí nějakým způsobem řešit a nejčastěji je to vlastní, a dobře zvládnutou, komunikací. Může to být například při navazování kontaktů s potencionálními klienty nebo při řešení jejich problémů apod. Proto se také domnívám, že samotná komunikace je pro výkon povolání terénních sociálních pracovníků velmi podstatná a z toho důvodu se ve své práci zabývám jejich komunikačními kompetencemi.

V teoretické části bakalářské práce se nejprve věnuji samotné terénní sociální práci neboli streetworku. Jeho vznikem ve světě, ale i v České republice a také jeho vzhledem v současnosti. Dále jeho formami a funkcemi, či cílovou skupinou. V další kapitole jsem se zaměřila přímo na terénního sociálního pracovníka, na to jaká by měla být jeho osobnost, jaké schopnosti a vlastnosti by měl pro výkon svého povolání mít, jak by měl postupovat při navazování prvního kontaktu s klientem či jak se vyvarovat syndromu vyhoření. Poslední kapitolou je kapitola s názvem „Komunikace“. Zde jsem se zaměřila na její definici, verbální a neverbální komunikaci, její funkce a na motivaci k ní. Dále také na komunikační kompetence pracovníků a samotnou komunikaci s uživatelem drog a na to, jaké komunikační bariéry mohou při kontaktu pracovníka s klientem vznikat a jak je možné jim předcházet.

V praktické části jsem stanovila cíl výzkumu a následně popisuji jeho realizaci, která spočívá ve vymezení si výzkumné metody, průběhu získání dat a také jejich zpracování. Nedílnou součástí praktické části je také výsledek výzkumu, jeho interpretace a shrnutí.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Terénní sociální práce je ve svých označeních ztotožňována s „terénní prací“, s „terénními programy“, s komunitní sociální prací, „streetworkem“ atd. (Janoušková, Nedělníková, 2008)

1.1 Definice terénní sociální práce

Z hlediska zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je terénní sociální práce realizována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb. Sociální službou se přitom dle § 3 písm. a) téhož zákona rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Jednotícím znakem těchto služeb je jejich naplňování v přirozeném sociálním prostředí. (Nedělníková)

Terénní práce spočívá ve vyhledávání kontaktů s cílovými skupinami populace mimo rámec některé instituce. Nečeká na to, až jednotlivec sám začne hledat pomoc, protože má problémy, ale sama vyhledává jednotlivce, aby jim přímo v komunitě poskytla informace a služby. (Rhodes, 1999)

Terénní programy jsou terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez příští, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí (Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

V terénní sociální práci patří mezi nejčastější cílovou skupinu již zmínění uživatelé návykových látek, proto se v této práci budu věnovat především terénní sociální práci s touto skupinou, nazývanou také streetwork.

1.2 Definice streetworku

Z angličtiny pocházející slovo streetwork můžeme doslovně přeložit jako práci na ulici. Ulici v tomto smyslu však nechápeme přímo jako pozemní komunikaci, ale chápeme ji jako prostředí mimo instituci, prostředí otevřené, zastřešené či nezastřešené. (Bednářová, Pelech, 2003) Může se jednat o hřiště, parky, nádraží, různé kluby, diskotéky, bary, opuštěné domy apod.

Metodu streetwork můžeme definovat jako aktivní vyhledávací, doprovodnou a mobilní sociální práci, jež zahrnuje nízkoprahovou nabídku sociální pomoci, určenou nositelům sociálně – patologického chování a osobám žijícím rizikovým způsobem, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a samy ji nevyhledají. (Bednářová, Pelech, 2003)

Dle A. Ellicha je streetwork navštěvující sociální práce, která nečeká až se na ni kdokoliv obrátí s problémem, ale která se sama nabízí v místech vznikajících konfliktů (In Matoušek a kol., 2003)

1.2.1 Historie streetworku ve světě

Dle Bednářové a Pelecha (2003) někteří soudobí autoři zabývající se sociální prací na ulici, datují vznik streetworku na přelom 19. a 20. století v USA, jiní zase do první poloviny 20. století.

Dle Ellicha (In Matoušek a kol., 2003) je vznik streetworku popisován jako reakce na selhání tradičních přístupů sociální práce, ke kterému došlo v souvislosti s rychle se šířícím sociálním úpadkem celých čtvrtí velkých amerických měst. Díky čemuž následoval vznik pouličních gangů dětí a mladistvých se sklony k patologickému chování.

Vychází-li se z dostupných pramenů a historických souvislostí, lze tvrdit, že sociální práce na ulici vznikla v USA na počátku 20. století v důsledku odklonu od tradičních metod sociální práce. Hledání neotřelých způsobů řešení sociálních problémů přinutilo sociální pracovníky opustit kanceláře a vydat se za klienty do jejich přirozeného prostředí, tedy na ulici. (Bednářová, Pelech, 2003)

Streetwork se nejprve orientoval na pouliční gangy, později na party drogově závislé mládeže. S rozvojem této práce však došlo k zaměření i na jiné skupiny, potřebující sociální pomoc. Byli to např. mladí delikventi, prostitutky, děti či mladiství žijící nebo trávící svůj volný čas na ulici. (Bednářová, Pelech, 2003)

V průběhu 60. let a 70. let se streetwork rozšířil téměř do všech zemí západní Evropy. Úspěšně je dosud užíván například ve Švýcarsku, Nizozemí, Německu, Francii nebo Velké Británii. Zejména pak při práci se skupinami mladých lidí, působících na okraji dané společnosti, s cílem minimalizovat riziko vzniku sociálně – patologických jevů, včetně trestné činnosti a drogové závislosti. (Bednářová, Pelech, 2003)

Do střední a východní Evropy začal streetwork pronikat až po pádu totalitního režimu v jednotlivých státech. Do té doby byly hranice těchto socialistických států pevně uzavřeny a pronikání nových myšlenek ze Západu nebylo možné. Zejména k rychlému šíření streetworku došlo v bývalé Německé demokratické republice. Postupně se však dostal i do zemí jako je Maďarsko, Polsko, Bulharsko nebo Rumunsko. (Matoušek a kol., 2003)

1.2.2 Historie streetworku v České republice

Do České republiky vstoupil streetwork až po revoluci, tedy v 90. letech 20. stol. V době, kdy byla republika ve složité situaci. V předešlých letech se úroveň sociální práce snižovala a měla pouze charakter administrativní. Vládnoucí ideologie marxismu – leninismu vycházela z hypotézy, že sociálně – patologické jevy mají svůj původ v třídním rozvrstvení společnosti a jsou důsledkem vykořisťovatelských vztahů. S rozvojem a upevněním beztržní společnosti měla automaticky vymizet nejen nezaměstnanost a chudoba, ale i kriminalita, alkoholismus, prostituce, drogové závislosti a všechny ostatní negativní jevy. Tato hypotéza se však v praxi nikdy nepotvrdila. (Bednářová, Pelech, 2003)

V důsledku politického vývoje v bývalé Československé socialistické republice byla naše společnost „nemocná“. Nezáměr o člověka vedl k rozšíření jevů napohled tak nesouvisejících jako je lhostejnost, intolerance, xenofobie, využívání krizových situací jiných k vlastnímu prospěchu apod. Sociálně – patologické chování proniklo z okrajových skupin až do částí obyvatelstva, které bylo původně proti takovému chování imunní. Lidé však začali toto chování tolerovat. O tom, že roste zločinnost, rozšiřuje se alkoholismus a jiné závislosti, rostl podíl dětí a mládeže na trestné činnosti atd. se nesmělo mluvit. (Bednářová, Pelech, 2003)

1.2.2.1 Sociální asistent

Dle Bednářové a Pelecha (2003) zde byl nedostatek erudovaných sociálních pracovníků, kteří by byli schopni a ochotni pracovat novými metodami založenými na terénní sociálně

– výchovné a socioterapeutické práci zaměřené především na prevenci. Bylo prokázáno, že prevence je mnohem levnější a účinnější než následné odstraňování již vzniklých škod.

Význam prevence vystihuje a zdůrazňuje i Osmančík (1992) tvrzením: „*I nejmodernější vězení zůstává pouze nejdražší školou zločinu*“. (In Matoušek a kol., 2003)

Počátkem 90. let 20. století zavedl stát zásadní změny v systému, díky nimž se sociální práce začala orientovat k preventivním aktivitám a došlo ke koncipování nového typu specializovaného sociálního pracovníka, tzv. sociálního asistenta, jehož hlavní metodou práce je streetwork. (Matoušek a kol., 2003)

Sociální asistent byl specializovaný pracovník na okresních úřadech, který pracuje s cílovými skupinami v jejich prostoru. V tomto případě do cílové skupiny spadaly děti staršího školního věku a mladiství žijící rizikovým způsobem života. Funkce sociálního asistenta byly u nás poprvé popsány ve vládním materiálu *Program sociální prevence*, vydaném v roce 1993. (Matoušek a kol., 2003)

Vznikem sociálního asistenta se začal streetwork rozšiřovat i do zařízení provozovaných nestátními organizacemi, jako jsou občanská sdružení, charitativní organizace nebo obecně prospěšné společnosti. Zprvu se zaměřovali pouze na oblast práce s drogově závislými poté i na jiné cílové skupiny například prostitutky, bezdomovce či mládež žijící rizikovým způsobem. (Matoušek a kol., 2003)

1.2.3 Současnost

Streetwork se původně rozvíjel na úrovni státní i nestátní. Obě formy existovaly vedle sebe a často se i prolínaly. V současné době dochází k přesunu streetworku na nižší úroveň z důvodu potřeby být blíž danému regionu a cílovým skupinám. Nyní má své nezastupitelné místo spíše v nestátních organizacích. (Bednářová, Pelech, 2003)

Spolu se změnami v oblasti sociálních služeb dochází i ke změnám, které se dotýkají také streetworku. Ministerstvo práce a sociálních věcí stanovilo požadavky na kvalitu poskytování sociálních služeb, tzv. standardy, které popisují jak má daná sociální služba vypadat. Jsou členěny následovně:

- **procedurální standardy**, ty popisují, jak má být služba poskytována, stanovuje požadavky na cíle, způsoby a postupy poskytování služby, které musí mít dobrou úroveň, rozvíjet důstojný život klientů a zachovávat ochranu jejich osobních dat,

- **personální** určují, kdo může službu poskytovat a vykonávat, počet pracovníků, potřebné vzdělání a dovednosti,
- **provozní standardy** stanovují, v jakých podmínkách může být služba poskytována, tedy jak má vypadat prostor, kde je služba poskytována. Standardy vycházejí z potřeb cílové skupiny a charakteru služeb. Ty musí být veřejné a přístupné bez ohledu na pohlaví, věk, rasu atd. Musí být respektovány potřeby a práva klientů na soukromí. (Bednářová, Pelech, 2003)

Standardy terénní práce přesně vymezují kvalifikaci pracovníků, praxi, věk, možnosti dalšího vzdělávání, požadovanou dokumentaci, způsob vedení týmu atd. a jsou předpokladem získání akreditace k poskytování služby. Při splnění daných standardů a získání akreditace se mohou, především nestátní organizace, ucházet o finanční prostředky z veřejných zdrojů. (Bednářová, Pelech, 2003)

Hlavním posláním sociální služby je snaha umožnit lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci, zůstat rovnocennými členy společnosti a využívat jejich přirozených zdrojů, žít nezávisle, v kontaktu s ostatními lidmi a v přirozeném sociálním prostředí. (Bednářová, Pelech, 2003)

1.2.4 Česká asociace streetwork

Česká asociace streetwork (dále ČAS) byla založena na podporu rozvoje streetworku v roce 1997 jako odborná profesní organizace, která sdružuje pracovníky z praxe i teoretických pracovišť, a jejímž členem se může stát každý, kdo působí v teorii nebo praxi streetworku, ve státním či nestátním zařízení. (Oborový portál - ČAS [online])

Postupně zde své místo nalézali i pracovníci stacionárních nízkoprahových programů. Od roku 2000 se začalo v rámci asociace prosazovat a rozvíjet téma nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

V současnosti se asociace zaměřuje především na vzdělávání pracovníků, zavádění supervize do zařízení a zvyšování kvality poskytování sociálních služeb.

ČAS zejména:

- lobuje ve prospěch členů ČAS i samotného oboru

- vytváří klima pro práci v oboru (sít'uje, napomáhá komunikaci členů, propaguje oblast, atd.)
- podporuje vlastní vnitřní činnost na profesionalizaci oboru, například vytváří definice, standardy, stanovuje měřítka kvality, definuje využívání supervize, vytváří akreditační a evaluační systém, atd.
- realizuje projekty určené pro odbornou veřejnost, zejména vzdělávací a výcvikové programy
- organizuje profesní setkání, konference, semináře, případně jiné odborné akce (Oborový portál – ČAS[online])

1.3 Funkce streetworku

Metoda streetwork plní tři funkce:

- **vyhledávací** funkce dle Čechlovského (2003) spočívá v tom, že pracovník aktivně vyhledává své klienty za účelem navázání kontaktu. Je aktivní v procesu spějícím k jasné a reální definici zakázky. Součástí vyhledávání je i mapování lokality. (Zimmermannová, 2009)
- **doprovodná činnost** znamená poskytování pomoci a podpory při zvládnání obtížných životních situací, pomoc při zvládnání každodenních problémů. Doprovodná činnost znamená i fyzické doprovázení klienta do různých institucí, jako je např. policie, soud, kurátoři, úřady práce atd. (Zimmermannová, 2009)
- **mobilitní funkce** vychází z potřeb cílové skupiny a znamená, že lokalita práce s cílovou skupinou se pohybuje a mění právě podle potřeb skupiny nebo jiných faktorů. Pracovník navštěvuje místa, kde se nachází skupina klientů, se kterou právě pracuje. Skupina se však může během jednoho roku několikrát přemístit a proto je důležité, aby měl pracovník se skupinou pravidelný kontakt a tuto změnu dokázal zaznamenat. V případě, že nebude se skupinou pracovat pravidelně, může se stát, že ji bude během roku neustále hledat. (Zimmermannová, 2009)

1.4 Formy práce a typy činností

Bednářová a Pelech (2003) dělí terénní sociální práci do následujících forem:

- přímá práce
- nepřímá práce
- přesahující práce

Přímá práce je konkrétní činnost s cílovými skupinami v terénu nebo v zařízení. (Bednářová, Pelech, 2003)

Dle Operačního materiálu - streetwork od Vosáhlové (2006) obsahuje přímá práce rozšiřování informací o poskytované službě, přímou kontaktní práci s cílovou skupinou vykonávanou v jejich sociálním prostředí. (Oborový portál – Manuály [online])

Dále také přímá práce zahrnuje monitoring (mapování terénu) z různých hledisek, vyhledávání rizikových, nápadných skupin, navazování prvního kontaktu zaměřeného na získání důvěry. U lidí, kteří chtějí změnit svůj životní styl, pomáhá tím, že je doprovází v jejich krizovém období života, při vytváření nových životních perspektiv, aktuální krizové intervenci. U lidí, kteří svůj životní styl měnit nechtějí, pomáhají ke snižování zdravotních a sociálních rizik. Snaží se u nich dosáhnout důležitých změn v rizikovém chování. (Bednářová, Pelech, 2003)

Nepřímá práce spočívá v zajišťování a plánování veškeré činnosti sociálního asistenta, prezentaci jeho práce, administrativu, jednání s relevantními institucemi. (Bednářová, Pelech, 2003)

Vosáhlová (2006) uvádí, že do nepřímé práce spadají porady, kontinuální vzdělávání, komunikace s lidmi, kteří mají vliv na realizaci konkrétního projektu, příprava metodických konceptů dle aktuálních posunů v práci, spolupráce na přípravě grantů atd. (Oborový portál – Manuály [online])

Přímá a nepřímá práce by měla být vyvážena, avšak s rozvojem profesionálních dovedností a délkou praxe roste potřeba nepřímé práce. Ta by však nikdy neměla převažovat, neboť by to bylo v rozporu se smyslem terénní sociální práce. (Bednářová, Pelech, 2003)

Přesahující práce v sobě zahrnuje přímou i nepřímou práci. Řeší konkrétní problémy vznikající při práci s cílovými skupinami. Obsahuje metodické vedení, specifické profesní vzdělávání, supervizi a intervizi. (Bednářová, Pelech, 2003)

1.5 Cílová skupina

Jak už bylo několikrát zmíněno streetwork se zaměřuje na lidi žijící rizikovým způsobem života. Lidi, kteří jsou obtížně dosažitelní a brání se jakékoli obvyklé sociální práci, kteří se vyčleňují z dosahu standardní sociální sítě. Klasickými metodami a prostředky sociální práce je nelze oslovit. Jedinou možností podchycení je přenést nabídku sociálních služeb do jejich reálného časoprostoru. (Bednářová, Pelech, 2003)

Dle Matouška a kol. (2003) jde zejména o:

- lidi závislé na návykových látkách, patologické hráče
- děti a mladistvé trávící volný čas na ulici
- prostitutky a homoprostituty
- bezdomovce
- skupiny jednostranně specificky orientované mládeže (skinheads)
- sportovní fanoušky

Pro streetwork jsou významnou cílovou skupinou lidé drogově závislí. Hlavním cílem je navázat s těmito klienty vztah postavený na vzájemné důvěře, udržet si staré kontakty a následně motivovat ke změně rizikového chování, vyhledání dalších služeb, léčebny či kontaktního centra. (Bednářová, Pelech, 2003)

Uživatele drog lze rozdělit do podskupin podle určitých znaků, kterými jsou typ drogy, způsob její aplikace nebo fáze jejich drogové kariéry. Podle Kaliny a kol. (2003) se dá míra závislosti rozdělit do pěti stupňů, podle frekvence, intenzity a následků užívání.

Rozdělení do pěti stupňů je následující:

Experimentální uživatelé drog, kteří občas a nepravidelně drogu užijí, avšak závislost u nich není vyvinuta. Jsou schopni pravidelně docházet do zaměstnání či do školy a nemají závažnější konflikty s okolím.

Příležitostní uživatelé drog. Ti již berou drogu pravidelně, ne však denně. Užívání drogy je součástí jejich životního stylu. Tento způsob již vyvolává některé z problémů.

Pravidelní uživatelé drog, kteří berou drogu pravidelně, více jak jedenkrát týdně. Dochází k postupné toleranci drogy. V této fázi již drogy mají negativní účinky jak na člověka, tak na jeho bezprostřední okolí.

Problémoví uživatelé drog je berou pravidelně a ovlivňuje jim soukromý život. Droga je užívána rizikovým způsobem (nitrožilně) a v souvislosti s tím počínají zdravotní problémy.

Posledním stupněm je **závislost na droze**, kdy se život jedince zcela droze podřídil. Uživatel má velké množství nejrůznějších problémů. Není schopen vykonávat práci. Denní potřeba užít drogu představuje několik tisíc Kč. Vzhledem k finanční tísní získává peníze nelegální cestou, krádežemi, loupežemi, prodejem drog nebo prostitucí. (In Matoušek a kol., 2005)

2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK

Terénní sociální pracovník je pracovník, který pracuje na ulici neboli v terénu. Tedy v přirozeném prostředí svých klientů - na ulici, v parcích, klubech a jiných místech, kde se tyto potřební vyskytují. Jeho hlavním úkolem je vyhledávání a kontaktování skupin a jednotlivců, kteří jsou svým stylem života a trávením volného času ohroženi negativními sociálními jevy. Těm následně nabízí a zprostředkovává pomoc. Jsou to především jedinci, kteří sami nejsou ochotni pomoc vyhledat nebo to nedokážou. (Oborový portál – Kdo je streetworker [online])

2.1 Osobnost terénního sociálního pracovníka

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je předpokladem k výkonu tohoto povolání způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, tj. vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci a sociální pedagogiku, humanitární práci atd., nebo absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů. Zákon také ukládá pracovníkům povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci, na které je závislá kvalita poskytovaných služeb. (Nedělníková)

Pracovník by však měl mít také kromě zákonem daných vlastností a vzdělání určité osobnostní předpoklady. Tedy kromě znalostí a odborných dovedností by to měly být zkušenosti, profesionalita, měl by být schopen organizovat, komunikovat, respektovat druhé, mít zájem o klienta, hovořit srozumitelně, být empatický, vstřícný, otevřený, odvážný, flexibilní, ochoten podat pomocnou ruku. (Janoušková, Nedělníková, 2008)

Dle Novotné a Schimmerlingové (1992) by měl mít všechny kladné osobní vlastnosti, jako jsou poctivost, spravedlnost, pravdomluvnost a pracovitost. Jeho osobnost by měla být příkladem pro druhé a jeho jednání by mělo vzbuzovat důvěru a zájem lidí. Měl by mít vlastnosti zralé osobnosti, mezi něž patří především citová vyrovnanost a stálost. Neměl by podléhat emocím, na druhé straně však musí ve správné míře ukázat, že má citový zájem o klienta. Měl by být přesvědčen, že v každém člověku jsou kladné vlastnosti, které lze dále rozvíjet.

Z praxe pomáhajících profesí je známo, že úspěšný vztah mezi pracovníkem a klientem předpokládá empatii, vřelost a opravdovost ze strany profesionálního pracovníka. Bez schopnosti vhlédnout do situace klienta, bez vstřícného zájmu a respektu vůči němu a bez jed-

noznačné komunikace je pracovní vztah ke klientům značně problematický, nemotivuje ke spolupráci a může zůstat v podstatě nefunkční. (Řezníček, 2000)

Každý pracovník v oblasti závislostí by měl mít nezbytně obecné znalosti o drogové problematice, o klientech, se kterými přichází do styku, o sociálním prostředí, ve kterých se klienti pohybují a specifické konkrétní znalosti týkající se jeho činnosti. (Kalina, 2003a)

2.2 Kompetence terénního sociálního pracovníka

Kompetence označují rozsah působnosti, souhrn oprávnění a povinností, které jsou terénnímu sociálnímu pracovníkovi svěřeny k výkonu jejich povolání. (Nedělníková)

Dle Otta (1905) „*jednat kompetentně*“ je chápáno jako „*jednat odpovědně a se znalostí věci*“ a „být kompetentní“ znamená „*mít patřičnou pravomoc a vědět jak jednat*“, doslovně „*být způsobilý, oprávněný*“. (In Havrdová, 1999)

Jde tedy o celostní charakteristiku osoby, která je vybavena pravomocí, určitými znalostmi a postoji a je schopna na základě této výbavy jednat.

Kompetentní sociální pracovník je v tomto pojetí ten, kdo je vybaven pravomocí vykonávat sociální práci jednak jako absolvent odborného vzdělání, jednak jako člen sociální organizace a kdo je schopen ve svém povolání jednat v souladu s uznávanou profesionální rolí. (Havrdová, 1999)

Kompetence v praxi chápeme jako funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty profese. (Havrdová, 1999)

2.2.1 Soustava praktických kompetencí

Soustava praktických kompetencí představuje základní pojetí sociální práce, jejich hodnot, cílů a metod jak jich dosáhnout.

Obsahuje šest kompetencí profesionální role:

- schopnost rozvíjet účinnou komunikaci neboli účinně komunikovat s jednotlivci, skupinami, rodinami i komunitami – rozvíjet účinnou komunikaci

- schopnost orientovat se a plánovat postup, tedy zorientovat se v potřebách, možnostech a porozumění, které klient a jeho okolí má. Vymezit s ním oblast a plán spolupráce.
- schopnost podporovat a pomáhat k soběstačnosti, tzn. rozeznat silné stránky a možnosti klienta a jeho okolí a podporovat jejich soběstačnost a sebeúctu
- umět zasahovat a poskytovat služby, mít znalost metod a systému služeb, schopnost je správně využívat ve prospěch klienta, pomáhat mu je přijmout a ukončit
- přispívat k práci organizace
- odborně růst (Havrdová, 1999)

2.3 Etický kodex

Sociální práce s klienty je daleko více nucena dodržovat některé morální principy než jiná povolání. Pracovníci musí vycházet z obecně uznávaných etických pravidel a norem dané společnosti. Avšak i při jejich dodržování se může pracovník ocitnout v ohrožení, především negativními reakcemi klientů, projevující se například agresivitou. (Novotná, Schimmerlingová, 1992)

Kalina a kol. (2003b) uvádí, že co není etické, není kvalitní. Speciální a neopominutelnou součástí „dobré praxe“ je etika výkonu povolání. Spousta profesí v České republice již má zavedené své etické kodexy. Taktéž interdisciplinární týmy pro drogově závislé potřebují sdílet a respektovat společné etické standardy. K péči o kvalitu služeb patří jejich zvnitřnění a dodržování.

Několik základních zásad:

- **odborné nasazení a rozvoj ve prospěch klienta** – k pomáhajícím profesím vždy patří vysoké osobní nasazení do odborné práce. Kritické a sebekritické kladení otázek, zda pracovník udělal či dělá vše, co je v jeho možnostech a schopnostech, je prevencí alibismu a rutinérství. Omyly a neúspěchy se hodnotí tak, aby byly zdrojem ponaučení do budoucnosti.
- **kultivace vlastní osobnosti, prevence vyhoření** – u pomáhajících profesí je osobnost výlučným nástrojem odborného působení. V etickém kodexu se nachází záva-

zek poskytovat vzor zralého a pozitivního jednání. Zdrojem osobního zrání a rozvoje je nejen samotná profese, ale především sám život.

Práce s drogově závislými patří k rizikovým a osobnost se při nich rychle opotřebovává a častěji vede k rozvoji syndromu vyhoření. Pracovník ztrácí vnitřní kapacitu vnímat individuální problémy a přiměřeně s nimi pracovat, stává se lhostejným, cynickým. Je potřeba rovnováhy mezi dáváním a bráním – pokud dáváme, musíme odněkud brát. Je proto důležité rozšiřovat si obzory zájmů, ale i vztahů. Blízcí přátelé by neměli být z řad klientů, ale ani z řad spolupracovníků.

- **nepoškozování klienta** – vážné riziko poškození klienta představuje již zmíněný syndrom vyhoření. Může poškozovat tím, jaké přístupy a metody pracovník aplikuje, sic v dobré víře, leč s nedostatečně znalými.
- **zneužívání klientů, zdržování se mimoprávních vztahů s klienty** – klienta nelze zneužívat k uspokojování svých vlastních potřeb hmotných, sexuálních, emočních či odborných. Etické pochybení je taktéž půjčit klientovi peníze, zneužívání ke zvýšení prestiže, jak na pracovišti, tak u klientů, či přistoupit na to, aby klient něco pro pracovníka výhodně sehnal či udělal.
- **důvěrnost osobních údajů o klientovi** – pracovník je vázán povinností mlčenlivosti o všech osobních skutečnostech, které se v průběhu kontaktu s klientem dozvěděl
- **respektování práv klienta** – akceptování klienta jako autonomní a jedinečné lidské bytosti patří k ústředním zásadám pomáhajících profesí (Kalina a kol., 2003b)

2.4 Hlavní úkoly terénního sociálního pracovníka

2.4.1 Monitoring

Jedním z prvních a zároveň nejdůležitějších činností práce streetworkera je monitoring. Pracovník, poté co si vybere lokalitu, ve které bude pracovat, se zaměřuje na poznání jejího charakteru a orientaci v ní. Zjišťuje v daném terénu složení skupin potencionálních klientů z hlediska věku, pohlaví a jejich hlavních problémů. Stejně tak i mapuje, jaké zařízení a instituce se v blízkosti nalézají, se kterými bude v budoucnu spolupracovat. (Bednářová, Pelech, 2003)

Podle Rizmanové (In Matoušek a kol., 2003) tvoří podstatnou část této práce pozorování, sledování scény pravidelnými procházkami po jednotlivých lokalitách, kde se mladí lidé setkávají.

Dle Kaliny a kol. (2003b) se terénní sociální pracovník „nechává vidět“, čímž umožňuje, aby si obyvatelé této lokality na něj zvykli.

Cílem monitoringu je získat, co nejvíce informací z této lokality ještě dříve než vůbec dojde k navázání kontaktu. (Bednářová, Pelech, 2003)

2.4.2 Vyhledávání

Z předchozího monitoringu pracovník vybere skupinu, se kterou navazuje kontakt s cílem nabídnout jí pomoc v různých životních situacích a ukázat jim cestu k jiným zkušenostem. (Matoušek a kol., 2003)

2.4.3 Navazování prvního kontaktu

Je nejtěžším úkolem, na jehož zdárnosti závisí úspěch další práce, proto by měl streetworker volit tu nejvhodnější formu navázání kontaktu.

Využívají se tři způsoby prvního kontaktu:

- **aktivní**, kdy streetworker sám přímo osloví vybranou skupinu. Důležité je tento přístup spojit s určitou nabídkou, např. pozváním na koncert,
- **pasivní**, streetworker tráví čas v prostoru skupiny, čímž si získává jejich důvěru a čeká, až jej skupina sama osloví. Ta si sama určuje kdy a zda vůbec s pracovníkem kontakt naváže,
- **přes třetí osobu**, což je relativně nejjistější typ, který však vyžaduje předem vytvořené vazby. Pracovníka přivede do skupiny některý z členů, který jej zná již z dřívější doby. (Bednářová, Pelech, 2003)

„Potřebu kontaktu musí mít vždy obě strany.“ (Bednářová, Pelech, 2003)

2.4.4 Vlastní práce se skupinou

Je založena na důvěře, která vzniká na základě dlouhodobějšího kontaktu pracovníka se skupinou, vzájemného poznávání, zkoušení i vymezování hranic. Aby skupina uznala te-

rénního pracovníka jako důvěryhodného, musí pracovník přijmout a akceptovat životní styl jejich členů, nekárat a nemoralizovat a nenapomínat. Neznamená to však, že pracovník s jejich chováním souhlasí či že ztratí svoji identitu a stylizuje se do podoby svých klientů. Cílová skupina se navíc často chová pro společnost nepřijatelným způsobem. Splnění tohoto kritéria pro začínajícího pracovníka může být proto dosti obtížné. Jedině tak se však může mezi pracovníkem a klientem vyvinout důvěrný vztah, který je základem pro vytvoření zakázky. (Zimmermannová, 2009)

2.5 První kontakt

Základní ceněnou dovedností pracovníka je nacházet příležitosti ke kontaktu, vytvářet kontaktní situace, umožňovat, udržovat a modifikovat kontaktní děj, prostřednictvím navazujících kontaktů doprovázet klienta. (Zahradník, 2009)

Matoušek a kol. (2003) uvádí, že navázání prvního kontaktu je nejrizikovější fází v činnosti terénního sociálního pracovníka. Nedá se dopředu přesně naprogramovat a závisí na něm případný úspěch nebo nezdár další práce.

Terénní sociální pracovníci při prvním setkání teprve zjišťují situaci a hledají možnosti dorozumění, je nutné, aby podmínky, ve kterých k setkání dochází, umožňovaly pokud možno jasnou, přehlednou a jednoznačnou komunikaci. Je třeba, aby klient dobře porozuměl poslání sociální pomoci a aby měl jasno o povaze pomoci nebo služby, kterou mu pracovník může poskytnout. Při prvním rozhovoru by měl pracovník klienta především přivítat s respektem a navodit rozhovor tak, aby se klient necítil v úzkých a aby se uvolnil. Je nutné, aby pracovník prokázal opravdový zájem o klienta a jeho problémy nebo situaci a aby poznal to, co klient od něho samotného čeká. V případě, že klient projeví obavy nebo zcela nechápe, co mu pracovník vysvětluje či nabízí, je třeba, aby se postupnými kroky dosáhlo úplného vyjasnění. Cílem prvního rozhovoru by mělo být jednání o tom, co může být předmětem další spolupráce. (Řezníček, 2000)

2.6 Syndrom vyhoření

Jak již bylo zmíněno, práce s drogově závislými je velmi riziková a rostoucími nároky na pracovníky a současně menším ohledům na ně, dochází k opotřebením jejich osobnosti a stále více se u nich objevuje výskyt syndromu vyhoření. Vyhoření je typické citovým a

mentálním vyčerpáním. Často jde o důsledek dlouhodobého stresu a týká se právě nejvíce lidí, kteří pracují s jinými lidmi tzv. pomáhající profese, např. lékaři, zdravotní sestry, učitelé, psychologové, právníci atd.

K tomu, aby člověk nevyhořel, je důležité, aby měl kvalitní mezilidské vztahy, které mu poskytnou to, co on sám sobě dát nemůže. Aby měl někoho, kdo mu bude aktivně naslouchat, povzbudí ho a poskytne faktickou i emocionální pomoc v těžkých chvílích.

Od deprese nebo prosté únavy se syndrom vyhoření liší hlavně tím, že se vztahuje výhradně na onu krizovou oblast a jeho součástí jsou pochybnosti o smyslu své práce.

Mezi typické znaky syndromu vyhoření patří celá řada projevů, počínaje emocemi, kdy pracovník pociťuje bezmocnost, sklíčenost. Dále se projevuje v jeho postoji, je cynický, má nechuť k práci, zapomíná, nesoustředí se. A v neposlední řadě také v mezilidských vztazích, což se projevuje sníženou ochotou pracovat s lidmi, vznikem soukromých konfliktů nebo stažením se do sebe. Syndrom vyhoření se však projevuje i v tělesné rovině a to potíže se spánkem, jídlom, rychlejší únavou nebo také vysokým krevním tlakem. (Syndrom vyhoření [online])

2.7 Supervize

Podle standardů kvality sociálních služeb zajišťuje organizace pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s klienty, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy při výkonu zaměstnání zažívají. Jednou z forem této podpory je supervize. (Nedělníková)

Dle Kaliny a kol. (2003b) neexistuje v současné době jednotná obecně akceptovaná definice supervize, ale různé definice mají mnoho společného.

Munson (1993) uvádí, že supervizi lze v pomáhajících profesích definovat jako organizovanou příležitost k reflexi, která se zaměřuje na různé aspekty pracovní situace, s cílem zkvalitnit práci a podpořit profesní růst pracovníka. (In Kalina a kol., 2003b)

Dle Bronnimanna (1994) se supervize zaměřuje na jednotlivce, právě tak jako na skupiny nebo týmy spolupracovníků. Zabývá se konkrétními pracovními otázkami spolupráce mezi osobami v různých rolích a funkcích, s různými úkoly a na různých stupních hierarchie. Cílem supervize je zlepšení pracovní situace, pracovní atmosféry, organizace práce a kom-

petencí odpovídajících specifickým úkolům. Je orientována na podporu kvality vzájemné spolupráce a na učení spojené s praxí. (In Kalina a kol., 2003b)

2.7.1 Funkce supervize

Dle Havrdové (1999) má supervize tři funkce:

- **administrativní**, zajišťuje, že jsou chápány a dodržovány cíle a praktické postupy organizace, stanovování priorit v přidělování práce, zvládnutí objemu práce a stanovování cílů a hodnocení efektivity činnosti.
- **vzdělávací** pomáhá pracovníkům stále se učit a odborně se rozvíjet. Pracovníci jsou poté schopni zvládnout společenské požadavky i požadavky své organizace a zavádět nové přístupy k práci podle měnících se potřeb.
- a dále má funkci **podpůrnou**, což umožňuje pracovníkům zvládnout množství stresu, které tato práce přináší

3 KOMUNIKACE

Komunikaci chápeme jako proces sdělování a přijímání informací. Realizuje se v různých podobách jako proces odesílání, zprostředkování, přenosu i přijímání informací. Mimo oblast informací zahrnuje i další projevy lidské aktivity, jako jsou např. výrobky, formy chování a jednání, umělecké výrobky, dary apod.

V mezilidské komunikaci se potom jedná o komunikaci ve společnosti, navzájem mezi lidmi, uvnitř sociálních skupin. Jde tedy o sdělování v rámci společenského styku. Vzniká při sociální interakci nebo při společné činnosti s druhým člověkem, se skupinou lidí nebo s početným publikem. Dále zprostředkovává interpretaci, jak člověk vnímá, chápe, posuzuje a interpretuje sebe, lidi, se kterými se setkává a jejich vzájemné vztahy. Je založena na vzájemném pochopení a porozumění, vnímání sebe a komunikačních partnerů, hledání společného východiska. Účinný komunikační kontakt vzniká tehdy, když partner adekvátně vnímá, interpretuje a pochopí obsah komunikace a komunikační záměr. (Erneker, 2008)

Umění komunikovat a jednat s lidmi patří do tzv. praktické psychologie jednání a bezprostředně souvisí s kvocieniem emoční inteligence, která je v současnosti označována jako klíč k úspěchu ve všech profesích, kde člověk přichází do kontaktu s lidmi. Sociální dovednosti, pro které je komunikace základem, patří k základní výbavě člověka jako partnera, zaměstnance, klienta atd. (Schneiderová, Schneider, 2008)

Zvládnutí umění komunikovat usnadňuje přesvědčování, získávání si lidí pro své záměry, bránění se manipulaci, předcházení problémů a řešení konfliktů. (Schneiderová, Schneider, 2008)

3.1 Verbální komunikace

Verbální komunikace je specificky lidský způsob komunikace, vyjadřovaný pomocí slov. Slova jsou symboly objektů, jejich tříd, vlastností i vztahů mezi nimi. Umožňují rozdílné označování a dorozumívání se, umožňují popisování a vysvětlování konkrétního i abstraktního. Avšak ne vždy je tato komunikace pochopena jednoznačně všemi komunikujícími, a může vznikat celá řada chyb a komunikačních nedorozumění, např. pokud hovoříme zbytečně a nepromyšleně, pokud dáváme partnerovi šanci nacházet v obsahu komunikace slabé stránky, které může zneužít, když hovoříme příliš rychle nebo příliš pomalu, vyjadřujeme

se nesouvisle atd. Proto bychom se měli těmto chybám při komunikaci vyhnout. (Erneker, 2008)

3.2 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace je oblast všeho toho, co signalizujeme beze slov nebo spolu se slovy jako doprovod slovní komunikace. Neverbálně komunikovat můžeme různými gesty, pohyby a postojí těla, výrazy tváře, pohledy očí, tělesným kontaktem, tónem hlasu atd. (Vybíral, 2000)

Dle Ernekerera (2008) se neverbální signály lehko registrují, ale obtížně identifikují a hodnotí. Neverbální komunikaci můžeme posuzovat pouze jako řeč těla, jen jako signály vysílané tělem komunikačního partnera. Projevům těla a neverbálním signálům nelze přiřazovat jednoznačné významy. Jejich automatické užívání nerespektuje řadu významných podmínek, např. podmínky komunikační situace, momentální psychický i fyzický stav atd.

Je tedy potřeba mít stále na paměti, že má komunikace komplexní charakter. Je nebezpečné se zaměřit pouze na neverbální projev a podle něj usuzovat základní pohnutky či postoje člověka. Riziko špatné interpretace snížíme tím, že nebudeme dělat předčasné závěry. Je lépe počkat, až bude neverbálních signálů více. (Erneker, 2008)

3.3 Funkce komunikování

Vybíral (2000) rozlišuje čtyři hlavní funkce komunikování:

- **informovat** – předat zprávu, doplnit jinou, oznámit
- **instruovat** – navézt, zasvětit, naučit, dát recept
- **přesvědčit**, aby adresát změnil názor, získání někoho na svou stranu, zmanipulovat, ovlivnit
- **pobavit** – rozveselit druhého, rozveselit sebe, rozptýlit, popovídat si „jen tak“

3.4 Motivace ke komunikaci

Motivaci komunikovat má každý člověk v různé intenzitě. Její kolísání závisí na řadě okolností. Například, zda je nám ten druhý sympatický, zda jsme unavení nebo čerství, zda ovládáme jazyk toho druhého, zda si s ním rozumíme atd.

Motivací může být hned několik:

Motivace kognitivní – chceme či potřebujeme něco sdělit, vyjádřit se

Motivace sdružovací – chceme navázat vztah. Častou motivací komunikovat je potřeba kontaktu. Člověk potřebuje zažívat pocit sounáležitosti, mít jistotu, že k někomu patří, že si s někým rozumí, že není na světě sám.

Motivace sebepotvrzovací – komunikováním s druhými lidmi i sami v sobě nalzáme a potvrzujeme svou osobní identitu, objevujeme, zpevňujeme a upřesňujeme vlastní mínění o sobě.

Motivace adaptační – přizpůsobujeme se rolovým stereotypům, případně je vědomě narušujeme, hrajeme konvenční komunikační hry a signalizujeme jimi svou konformitu. Všemi těmito postupy se sociálně integrujeme, aby nás druzí přijímali a neodmítali.

Motivace přesilová – chceme na sebe upoutat pozornost, předvést to, o čem jsme přesvědčeni, že nám zjedná obdiv, úctu, respekt.

Existenční motivace – komunikací strukturujeme a fázujeme čas a průběh svého života, abychom zaplašili nudu, pocity bezsmyslnosti, depresi a melancholii. Komunikujeme, abychom se udržovali psychicky zdraví.

Motivace požitkářská – chuť se rozptýlit, odpočinout si, uniknout od starostí (Vybíral, 2000)

3.5 Komunikační kompetence

V případě, že člověk disponuje určitým množstvím znalostí a dovedností jich využít, je pro komunikaci kompetentní. (Vybíral, 2000)

Podle Nakumy (1997) komunikační kompetence „označuje schopnost člověka předat někomu zprávu přijatelně rychle a správně, s využitím toho, co člověk posoudí jako nejvhodnější kódující znaky“. Tondl (1996) vysvětluje kompetenci obecněji vyjádřením, že jí: „rozumíme schopnost účastníka komunikace v dostatečné míře zvládnout příslušné soustavy pravidel a tyto soustavy využít...“. (In Vybíral, 2000)

Dle Ernekerera (2008) komunikační dovednosti umožňují optimálním způsobem používat osvojené znalosti komunikační teorie v činnosti člověka. Obsahují složky, které jsou dynamicky proměnné, nestereotypní, ale současně také složky stereotypní, které se opakují a

nabývají charakter zručností. Je tedy nezbytné, aby se tyto složky, na základě cvičení, automatizovaly.

Komunikační dovednosti patří mezi kombinované, složité systémy dovedností, které teprve v komplexním provedení mají praktický význam. Vyžadují tvořivou adaptaci, kritické a tvořivé reakce na proměnlivé komunikační situace. Proto jejich formování nemůže být pouze jednoduchým souhrnem různých doporučení, rad a návodů. (Erneker, 2008)

Kompetence je dle Vybírala (2000) ovlivňována sebepojetím a sebevědomím, které ji zvyšuje nebo snižuje. Vlastní kompetenci si každý člověk u sebe odhaduje sám, přičemž úspěchy z předchozích komunikačních výměn zpravidla sebehodnocení zvyšují a neúspěchy poškozují. O nekompetenci mohou dle Vybírala rozhodovat také povahové vlastnosti.

Komunikační dovednosti se dle Erneker (2008) v současnosti uplatňují zejména v oblastech:

- ústní vyjadřování
- získávání a poskytování informací
- efektivně vést rozhovor
- aktivní naslouchání
- argumentační a přesvědčivé komunikování
- empatické a asertivní komunikování

3.5.1 Dovednost informovat

Sdělení a informace vycházejí především z potřeby komunikačně ovlivňovat okolní prostředí. Informování je ale také ovlivňováno příjemci a jejich potřebami, zaměřením i zájmem o určitou informaci. Zaměření na příjemce proto vyžaduje přizpůsobit sdělování informací s ohledem na individualitu a situaci příjemců, např. je potřeba respektovat jejich osobnostní vlastnosti, potřeby a zájem o informace atd. (Erneker, 2008)

3.5.2 Dovednost aktivně naslouchat

Naučit se aktivně naslouchat druhým lidem je jedním ze základních požadavků na efektivní komunikaci. Člověk má při komunikaci s druhými možnost přemýšlet o tom, co se říká, ale také myslet na úplně něco jiného. (Erneker, 2008)

Schneiderovi (2008) uvádí, že by měl člověk nejen vnímat sdělení, ale také být schopen ho doslovně reprodukovat, pochopit a následně schopen sdělit jinými slovy. Dále uvádějí nejčastější zlovyky při naslouchání, mezi které patří: předstírání pozornosti, orientace na fakta a unikání celkové myšlenky, orientace na mluvčího, ne na obsah sdělení, odvedení pozornosti na jiné podněty atd.

3.5.3 Dovednost přesvědčovat

Cílem přesvědčování je nejen změna názorů, ale především změna postojů. To znamená komplexní ovlivňování kognitivní, afektivní i konativní složky komunikačního partnera. Ten pak dostává určité znalosti o řešeném problému, pociťuje emocionální vztah a je připraven jednat v důsledku konkrétního vztahu. (Erneker, 2008)

3.5.4 Dovednost poskytnout a získat zpětnou vazbu

Zpětná vazba je sdělení komunikačního partnera podané zpět v reakci na sdělení komunikátora. Zpětná vazba může mít různou podobu, např. sdělení, potlesk, otázky atd. Základní funkcí zpětné vazby je informovat o chování a jednání komunikačního partnera, o jeho reakcích na přijatá sdělení. Podstatou této vazby je tedy potvrzování příjmu konkrétního sdělení, potvrzování nebo nepotvrzování obsahu i záměru komunikace. (Erneker, 2008)

3.5.5 Dovednost komunikovat asertivně

Asertivita znamená sebeprosazování či seberealizaci avšak je to také určitý styl chování a komunikace, kdy člověk prosazuje svá práva a neporušuje práva ostatních lidí. Asertivita je ochota stát za svými právy a respektovat práva druhých. Je to schopnost jasně, přiměřeně a slušně vyjadřovat svá přání, myšlenky, názory tak, abychom neporušili svoje potřeby a současně potřeby druhých lidí. Asertivita má vysoké nároky na osobnost člověka, protože její podstatu tvoří prvky sebejistoty, sebevědomí, sebehodnocení, seberealizace a sebekritiky. (Erneker, 2008)

3.6 Komunikační bariéry

Konkrétní komunikační prostředí i samotné osobnostní ovlivňování komunikačních procesů zahrnují celou škálu rušivých vlivů. Působí zde například rozdíly mezi lidmi, různá vzdělanostní i jazyková úroveň, rozdíly v psychickém stavu, věku či pohlaví. Působí zde

také různorodé osobnostní vlastnosti komunikačních partnerů, jejich komunikační zlozvyky apod. To vše může snižovat účinnost komunikačního sdělení a vest ke vzniku komunikačních bariér. Pro odstranění těchto komunikačních bariér je vhodné optimálně poznávat komunikační partnery. Vnímání a hodnocení partnerů v komunikaci vyžaduje nezaujatě hodnotit jejich chování a jednání, jejich verbální i neverbální komunikaci, rozlišovat mezi fakty a domněnkami při vnímání a poznávání komunikačních záměrů, nepodléhat povrchnímu hodnocení a nepřiměřenému zobecňování. Tak se minimalizuje možnost zkreslování informací a prohlubuje se vzájemné pochopení. Je ale potřebné umožnit partnerům zpětnou komunikaci, ve které je možno nastolovat nejasné otázky, požádat o vysvětlení všeho, co by mohlo komplikovat řešení problémů. Proto je potřebné používat jasně ohraničené a srozumitelné výrazy, které umožňují jednoznačný výklad. Pokud existují pochyby o jednoznačnosti používaných výrazů, je nezbytné vyžadovat zpětnou vazbu a využívat doplňujícího vysvětlení a objasňování. (Erneker, 2008)

3.7 Komunikace s uživateli drog

Uživatelé drog mají mezilidské vztahy stejně jako ostatní lidé, čtou, přemýšlí, mají pocity a také mezi sebou komunikují. Jediná věc, která je odlišuje, je braní drog, které sebou nese spousty aktivit, za které se uživatelé často stydí. Je to především kriminalita, prostituce, prodej drog a braní drog samo o sobě. To vše je pro uživatele traumatizující. Aby tedy mohla být intervence účinná, je důležité, aby se terénní sociální pracovník při komunikaci s těmito lidmi snažil jejich trauma odstranit nebo alespoň minimalizovat.

Různé doporučení a soudy uživatelé běžně slýchají od svých rodičů či od okolí, které drogy nebere, ale nepotřebují to slyšet od pracovníků. Ti by měli komunikovat s uživateli jako rovný s rovným a na přátelské úrovni. Proto je vhodné říct klientovi, že pracovníci jsou zde kvůli tomu, aby mu pomohli, nikoliv, aby ho soudili.

Pracovník i uživatel mají velké znalosti v různých oblastech a mohou se od sebe navzájem učit. Dalším nástrojem je zajímat se o život uživatele drog, např. rozhovorem se skupinou několika klientů, během něhož pracovník mapuje poptávku klientů a situaci na drogové scéně.

Aby pracovník zaujal uživatele, měl by poskytovat své služby tak, aby měly přímý a okamžitý účinek. Abychom zjistili, co opravdu uživatelé drog chtějí, je třeba se na to nejprve

zeptat. A když to zjistíme, je nutné jim to dát v dostatečném množství a co nejrychleji. Vždy je musíme informovat pravdivě. (Staníček, Hrdina, 2009)

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 VÝZKUM

Výzkumná část bakalářské práce navazuje na část teoretickou. Pomocí různých metod výzkumů si ověřujeme informace získané z literatury. Avšak výsledky výzkumu mohou teoretickou část nejenom potvrdit, ale i obohatit o poznatky získané od samotných respondentů.

4.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zjistit, zda terénní sociální pracovníci neboli streetworkeri jsou schopni v rámci svých komunikačních dovedností dostatečně reagovat na různé situace, do kterých se denně při výkonu své práce dostávají. Dalšími cíly bylo zjistit, nakolik je schopnost komunikovat důležitou vlastností, zda je účinná samostatně nebo jen ve spojení s jinými vlastnostmi? Zda se musí člověk, aby mohl vykonávat práci streetworkera, s určitou komunikativností narodit nebo zda se dá naučit? A dále jak komunikovat s klientem, aby byla práce streetworkera úspěšná?

4.2 Výzkumná metoda

Z důvodu omezeného počtu možných respondentů jsem pro zjištění cíle své práce zvolila kvalitativní výzkum.

Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytvářejí sociální realitu. (Švaříček, Šedová a kol., 2007)

Jako metodu sběru dat jsem zvolila strukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami, který se sestává s řady pečlivě formulovaných otázek, na něž respondenti odpovídají.

Tento typ rozhovoru se používá v případě, že je potřeba minimalizovat obměnu kladených otázek, tedy redukuje se tak pravděpodobnost, že se získaná data budou v jednotlivých rozhovorech zásadně lišit. (Hendl, 2005)

4.3 Výzkumný vzorek

Pro svůj výzkum jsem si předem stanovila, že rozhovory budou provedeny s pěti respondenty. Podmínkou pro výběr respondentů bylo jejich zaměstnání. V mém případě museli vykonávat činnost streetworkera. Vzorek byl tedy vybrán záměrně, a to v kontaktních centrech v Uherském Hradišti, Kroměříži a ve Zlíně.

Výzkumu se zúčastnili tito respondenti:

1. Zuzana Guryčová, Kontaktní centrum Charáč, Uherské Hradiště
2. Jakub Mořický, Kontaktní centrum Charáč, Uherské Hradiště
3. Lenka Štěpánková, Kontaktní centrum Plus, Kroměříž
4. Jan Zahradník, Kontaktní centrum Plus, Kroměříž
5. Jana Kunderová, Kontaktní centrum o.s. Onyx Zlín

4.4 Otázky pro streetworkery

Otázky byly stanoveny na základě pečlivého prostudování literatury, jak o komunikačních kompetencích, tak i o metodách získávání dat v kvalitativním výzkumu.

Znění otázek:

1. Jak dlouho děláte práci streetworkera a je pro lepší komunikaci s klientem rozhodující, jak dlouho tuto práci děláte?
2. Myslíte si, že se lze schopnost komunikovat zcela naučit nebo musí být alespoň částečně vrozená? Podstupujete nějaké kurzy ke zlepšení komunikačních schopností?
3. V čem spočívá úspěšná komunikace s klientem?
4. Máte při své práci daná jasná pravidla, jak komunikovat s klientem? Je něco zakázáno?
5. Dokážete poskytnout klientovi ihned adekvátní zpětnou vazbu?
6. Setkáváte se při své práci s komunikačními bariérami? Jakými a jak je řešíte?
7. Jak důležitou roli při komunikaci s klientem hraje neverbální komunikace? Kterým gestům, pohybům atd., je lepší se vyhnout?
8. Je podle Vás důležité znát „řeč, mluvu“ Vašich klientů?

9. Co byste poradili začínajícímu streetworkerovi při první komunikaci s klientem?

4.5 Průběh získávání dat

Získávání dat probíhalo v měsících únoru a březnu roku 2011. První fází pro uskutečnění rozhovorů bylo získání souhlasu respondentů s rozhovorem. Prostřednictvím internetových stránek jsem získala e-mailové adresy na jednotlivá kontaktní centra a pomocí nich jsem se obrátila přímo na jejich vedoucí pracovníky. Ti mi souhlas s provedením rozhovoru ihned projeví, ale také mi sdělili, že to především záleží na samotných pracovnících. A proto bylo další fází zkontaktovat se se samotnými pracovníky a požádat o rozhovor přímo je. Od vedoucích pracovníků jsem dostala přímý kontakt na jejich podřízené a také je ihned zkontaktovala. Všichni pracovníci bez sebemenších problémů s rozhovorem souhlasili a přibližně do jednoho týdne i rozhovory proběhly. Pouze v jednom případě, nejprve z důvodu mé nemoci a poté nemoci respondenta bylo možné provést rozhovor zhruba až za měsíc po projevení jeho souhlasu.

Všechny pracovníky jsem navštívila přímo v kontaktních centrech. Rozhovor vždy probíhal v místnosti, kde jsme byli s pracovníkem sami a kde byl klid a nebyli jsme nikým rušeni. Respondenty jsem předem seznámila s tématem mé práce a požádala je o souhlas, zda může být rozhovor nahráván. Ten mi také vyslovili i po zapnutí nahrávacího zařízení. Na začátku rozhovoru jsem také respondenty požádala o krátké představení své osoby.

4.6 Zpracování dat

Pro zpracování získaných dat jsem zvolila metodu zakotvená teorie, která spočívá ve vytvoření nové teorie, tzv. teorie zakotvené v datech. Získané rozhovory jsem převedla transkripce do písemné podoby a následně je podrobila otevřenému kódování, což je jádrem zakotvené teorie.

Kódování znamená přiřazování klíčových slov či symbolů k částem textu, tak, aby byla umožněna snadnější a rychlejší práce s těmito částmi a aby bylo možné prostřednictvím kódů kdykoli snadno pracovat s většími významovými celky. (Miovský, 2006)

Klíčem k získání teorie je nalezení kategorie. Při hledání kategorií jsem postupovala tak, že jsem vzniklé kódy nastříhala a poté podle společných znaků přiřazovala k sobě.

4.7 Výsledky výzkumu

Výsledkem výzkumu je interpretace jednotlivých kategorií za použití přímých citací z rozhovorů. Zkratky uvedené v textu, např. J313, označují použitou část odpovědi jednotlivých respondentů. Písmeno v kódu označuje přímo respondenty. Ve většině případů bylo použito první písmeno jejich jména, tzn. Zuzana (Z), Lenka (L), Jana (J), pouze v případě Jakuba a Jana bylo nutno použít jiné písmeno, neboť „J“ již bylo použito u respondentky Jany. Pro Jakuba bylo zvoleno písmeno K (Jakub hovorově Kuba) a pro Jana písmeno H (Jan hovorově Honza). První číslo v kódu označuje číslo otázky, ke které patří použitá část odpovědi. Vzhledem k tomu, že otázek bylo 9, je toto číslo vždy jednomístné. Další číslo, může být jednomístné, ale i dvoumístné a označuje číslo řádku, ze kterého citace té dané odpovědi pochází.

Vzniklými kódy a hledáním jejich společného byly vytvořeny následující kategorie:

Komunikativnost a ...

Taky jenom člověk

První je nejdůležitější

Mezi nimi

Takhle to nejde

Úspěch zaručen

4.7.1 Komunikativnost a ...

Kódy: výbava člověka, schopnost komunikovat, vrozená komunikace, vlastnosti, dovednosti, přetvářka, přirozenost

Každý člověk má určité vlastnosti, dovednosti a schopnosti, díky nimž může vykonávat své zaměstnání. Při kontaktu terénního sociálního pracovníka s klientem je však zvláště důležité jejich složení. Jak uvádí respondent Jan (H21): „ ... *základ je podle mě jako v osobnosti toho člověka...* “. Ne každý toto zaměstnání se svými osobnostními předpoklady může vykonávat. Podstatnou pro práci terénního sociálního pracovníka je schopnost komunikovat, která, jak uvádí Jana (J21): „ ... *asi musí být spíš vrozená ...*“, a i Jakub, který se s ní shoduje, tvrdí, že (K21): „ ... *něco by člověk v sobě mít měl ...* “. Dle Lenky by totiž tuto práci neměl vykonávat člověk (L21): „ ... *který mlčí ...*“ a ani člověk, jak uvádí Zuzana

(Z21): „ ... *který nechce komunikovat s lidma ...* “. Komunikativnost však sama o sobě nestačí. Literatura uvádí spousty vlastností, kterými by měl tento pracovník oplývat, avšak samotní pracovníci ze své praxe upřednostňují především následující: Jan (H91) se shoduje s Jakubem (K91), že je pro ně na předním místě: „ ... *být autentický ...* “, (H32): „ ... *aby si ten pracovník na nic nehrál, aby byl sám sebou ...* “, (K94): „ ... *jako fakt asi na nic se nehrát ...* “, protože jak uvádí Zuzana (Z912): „ ... *prostě ti klienti hodně vycítí, když někdo přijde a na něco si hraje ...* “. Shoda také nastala u Zuzany (Z913) a Jana (H310), kdy je pro ně podstatné: „ ... *být otevřený ...* “. Pro Janu je zase důležité, aby byl pracovník (J94): „ ... *co nejvíc jako uvolněný, takový jako přirozený ...* “.

4.7.2 Taky jenom člověk

Kódy: vyloučení, férový přístup, klient jako klient, přijetí klienta, všichni jsme si rovni

Spousta lidí bere drogově závislé uživatele jako odpad společnosti, ničím jí nepřispívají, naopak jenom škodí, opovrhují jimi. Jak uvádí Jana (J47): „ ... *pro mnohé to je prostě uživatel drog ...* “. Terénní sociální pracovníci však takto jednat nemůžou. Jak dále Jana uvádí, vždyť (J47): „ ... *to je taky člověk ...* “ a také jak uvádí Zuzana (Z53): „ ... *kolikrát se stává, že... jsme pro něho člověk široko daleko ...* “. Jakub vyjadřuje svůj přístup ke klientům následovně (K31): „ ... *klienta přijímám s tím takový jaký je ...* “, dle něj je nutné (K94): „ ... *nějakým způsobem prostě akceptovat toho klienta ...* “, stejně se vyjadřuje i Jan (H416): „ ... *akceptovat toho člověka v té jeho situaci ...* “, že je potřeba ho přijímat (H417): „ ... *prostě takovýho jaký je ...* “. Lenka uvádí, že z pozice pracovníka nesmí klienty (L34): „ ... *hodnotit ...* “, (L33): „ ... *žádný zástěrky, žádný přetvářky, žádný hodnocení ...* “.

Rozdíl je také častokrát v přístupu klientů mezi sebou navzájem. Jak zmiňuje Jan (H828): „ ... *se mění ten pohled jakoby těch ostatních lidí, kteří taky užívají na toho člověka ...* “. Nejprve je brán jako „kamarád“, ale postupem času se změní pouze ve zdroj drogy „deale- ra“. Jan uvádí, že tihle lidé (H632): „ ... *ti mimo stojící, taková ti periferní členové...* “, co (H634): „ ... *jejich názor nikoho nezajímá a to, co oni říkají v podstatě je zbytečný...* “, tak těmto lidem je potřeba (H635): „ ... *dát... ten pocit, že ten jejich názor někoho zajímá...* “. (H427): „ ... *dávám jako kdyby ten prostor tomu klientovi a to je něco s čím on se nesetká- vá moc často ...* “. (H84): „ ... *dává jim to ten pocit tý důležitosti...* “, (H413): „ ... *pocit, že je přijímaný ...* “. Pocit, že je přece stále člověkem.

4.7.3 První je nejdůležitější

Kódy: první kontakt, získat si je, předávání terénu, první dojem, odvaha, nevzdát se

Práce terénního sociálního pracovníka obnáší zkontaktování se s klienty a následně jejich vzájemnou spolupráci. K tomu je však potřeba mít mezi sebou dobré vztahy, na jejichž začátku stojí vždy první kontakt pracovníka právě s tím klientem. Jak uvádí Jan (H94): „ ... ten první kontakt je prostě nejdůležitější ... “ a Zuzana (Z919): „ ... protože hodně se odvíjí potom od prvního kontaktu dál ta práce ... “. První kontakt má svá jistá pravidla a pokud je pracovník dodrží, může mluvit o dobře provedené práci. Jakub uvádí, že (K54): „ ... práce vždycky začíná normálním rozhovorem ... “, Zuzana (Z13): „ ... tam není ani ten vztah té důvěry, nic ... “, proto je nutné ke klientovi dle Jakuba nechovat se (K77): „ ... buhvíjak jako ofenzivně ... “ (K610): „ ... se s ním nechci hnedka pohádat... “. Cílem prvního kontaktu totiž není klienta odradit, ale získat si ho. Jakub (K78): „ ... tam mně jde o to, aby on poslouchal ... “, Lenka (L94): „ ... jde o to... poznat je a klienti by měli poznat toho pracovníka ... “, Zuzana (Z921): „ ... je to hodně o tom, jak zapůsobíte na první dojem ... “.

V případě, že dochází z jakýchkoliv důvodů k výměně pracovníka, například když jeden pracovník končí a nastupuje nový, je potřeba, aby se navázalo na dosavadní dobrou spolupráci. Zuzana uvádí, že (Z92): „ ... by měl projít ten, co začíná aspoň nějakým proškolením ... “. Pracovníci by především při „předávání terénu“ měli chodit spolu (Z94): „ ... aby si ho ti klienti zažili ... “, a také je důležité jim vysvětlit, že nový pracovník tady (Z95): „ ... bude ... pro tebe, bude dělat tu samou práci ... “.

Závěrem této kategorie lze použít povzbuzující slova Lenky (L91): „ ... určitě se toho nebát... “ a Zuzany (Z95): „ ... vydržet v tom ... “.

4.7.4 Mezi nimi

Kódy: důvěra, získání důvěry, získání zkušeností, přizpůsobit se, řeč klientů

Pokud se pracovníkovi podaří na základě prvního kontaktu s klientem udržet i další spolupráci, měl by se pracovník dle Jany dále snažit (J97): „ ... nějak získat... tu důvěru toho klienta ... což je... v tom vztahu to rozhodující ... “. Jak uvádí Zuzana (Z99): „ ... všechno stojí na té důvěře ... “. A tím, aby mohl získat důvěru a mohl fungovat vztah mezi nimi, tedy mezi pracovníkem a klientem, musí se pracovník postupně naučit spoustě věcí. Jak

dále uvádí Zuzana, chvíli trvá (Z12): „ ... než ten člověk načerpá nějaké zkušenosti ...“, protože jak vysvětluje Lenka zkušenosti lze spíše získat (L26): „ ... tou praxí, tím kontaktem s lidma ...“ a stejný názor zastává i Jakub, že (K24): „ ... tou praxí a vůbec tím vzděláním... se to rozvíjí ...“. Jan k tomu přidává, že pracovník se na začátku (H15): „... vždycky učí od těch jiných ...“. Jana se přiznává, že ač tu práci dělá (J11) : „ ... tři roky, ted'ka ne celé ...“, tak (J86): „ ... ještě furt je tam něco, co bych se měla naučit ...“. Jakub, ale dodává, že (K14): „ ... určitě jsou momenty, kdy ... jednám stejně, jak jsem jednal na začátku ...“, (K17): „ ... co se mi osvědčilo na začátku, používám doted'ka ...“. Dle Zuzany je to ale především všechno (Z25): „ ... o nějaké té chuti naučit se ...“.

Získáním vztahu „mezi nimi“ je ale také o tom, aby se ten pracovník uměl přizpůsobit. Jednak to je podmínkám, ve kterých pracuje, ale také svým klientům. Například dle Jana (J817): „ ... je dobrý používat ty výrazy, který používají oni ...“, stejně tak i Lenka uvádí, že (L22): „ ... je důležitý mluvit v jejich řeči ...“, že ta komunikace musí probíhat (L24): „ ... v jazyku, kterému ti klienti rozumí ...“, protože jak říká Zuzana (Z82): „ ... oni se tak mezi sebou baví a mluví tak na vás ...“. Na druhou stranu Jakobovi (K813): „ ... to nepřijde důležité ...“, ale možná proto, že (K810): „ ... se to tak formovalo, tak jsem to tak vzal za své ...“. Avšak při dotazu, zda by se s těmi klienty nedomluvili, kdyby jejich řeč neznali, se téměř všichni respondenti shodli, že to není podstatné. Jak uvádí například Zuzana (Z810): „ ... myslím si, že by se dalo bez toho obejít ...“ nebo Lenka (L83): „ ... určitě se s něma člověk domluví ...“.

4.7.5 Takhle to nejde

Kódy: bariéra, alkohol, komplikace, překážka, lež

Kategorií s názvem „Takhle to nejde“ je myšleno, že ne vždy lze komunikovat s klientem „jako po másle“, tedy za ideálních podmínek či bez problémů. Klient není vždy ve stavu, kdy může bez jakýchkoliv potíží s pracovníkem spolupracovat. Například, jak vystihuje nespolupracujícího klienta Jana (J61): „ ... který zrovna není úplně jako ve stavu ... když je prostě opilý...“. Janovi se zase obtížněji komunikuje (H63): „ ... s lidmi, kteří jsou na perivitinu, kteří koktají, zadržávají se ... mají malou slovní zásobu ...“. Ale příčinou, proč se pracovníkům s klienty špatně komunikuje, nemusí být jen jejich aktuální stav. Příčinou může být i jen to, že klient, jak uvádí Zuzana (Z61): „ ... nechce o ničem mluvit ...“ nebo jak říká Jana (J64): „ ... jsou typy lidí, se kterými se prostě špatně mluví ...“. Častou bariérou

rou v komunikaci jsou i vlastnosti klientů, jak uvádí třeba Jan (H630): „ ... *nizký sebevědomí ...*“, Jana pociťuje, že se jí špatně komunikuje s klientem, který zase (J67): „ ... *není úplně ke mně upřímný a neříká mi jakoby pravdu ...*“ nebo také podle Lenky pokud klienti (L62): „ ... *mají strach ...*“.

Překážky v komunikaci však nemusí být pouze na straně klienta, stejně takové zábrany komunikovat s klientem může mít i pracovník. Téměř všichni respondenti se shodli, jak uvádí mimo jiné i Zuzana, že (Z66): „ ... *jsou nějaké témata, které jsou tomu pracovníkovi nepříjemné ...*“. Jí například vadí rozebírat (Z67): „ ... *domácí násilí ...*“, protože nedokáže být, jak říká (Z610): „ ... *úplně neutrální ...*“. Jan zase nerad komunikuje o tématech (H615): „ ... *vztahových ...*“. V případě, že má klient potřebu rozebírat své vztahy snaží se Jan (H617): „ ... *v zárodku jakoby tu komunikaci jakoby utnout ...*“.

Do této kategorie můžeme zahrnout i to, že jsou nějaká pravidla, která je zapotřebí v rámci kontaktu s klientem dodržovat, tedy především na straně klienta. Zuzana uvádí, že se s klientem (Z41): „ ... *nesmí bavit o trestné činnosti ...*“, dále se nesmí řešit, Jakub (K47): „ ... *nelegální věci týkající se toho brání drog ...*“, protože jak zmiňuje Zuzana (Z42): „ ... *máme oznamovací povinnost ...*“ a v případě, že by snad klient měl potřebu pracovníkům něco takového sdělovat, jak uvádí Lenka (L45): „ ... *je potřeba ho upozornit, že takhle teda ne ...*“. Samozřejmě ve vztahu pracovníka s klientem nesmí být, Zuzana (Z48): „ *nějaká agrese... slovní napadání ...*“. V takových případech je potřeba, jak říká Lenka (L47): „ ... *aby ten pracovník to trošku šéfoval ...*“.

4.7.6 Úspěch zaručen

Kódy: kontakt s klientem, hranice, ochota, spolupráce, přiznání se, úspěšnost, vyčkávání, soukromí, pracovní vztah

Pracovníci docházejí denně do styku s několika klienty, různých vlastností a povah. Z rozhovorů s respondenty mi vyplynulo několik zásad, kterých se respondenti drží, aby s klienty probíhala dobrá spolupráce, nedocházelo ke konfliktům a udržoval se mezi nimi celkově dobrý vztah.

Jak uvádí Jana, pro ni (J16): „ ... *je důležitý i takový ten osobní kontakt s každým konkrétním tím klientem ...*“, dále je podle ní také důležité určit si hranice (J32): „ ... *kam až jakoby v tom rozhovoru ... můžu zajít, aby to tomu klientovi nebylo nepříjemné ...*“, (J42) : „ ...

je... potřeba brát ohled na tu osobnost toho člověka ...“, (J44): „ ... *nenaléhat na toho klienta ...“*, (J36): „ ... *umět jim vysvětlit ...“*.

Podle Jakuba je důležitý přístup pracovníka i klienta (K925): „ ... *to, jak se budeme k tomu klientovi chovat my ... můžeme ovlivnit to, jak se bude chovat k nám ...“*, (K313): „ ... *záleží na obou dvou stranách ...“*.

Jan upřednostňuje zejména (H39): „ ... *umět naslouchat ...“*, (H311): „ ... *poslouchat, co říká ten klient a reflektovat ...“*, (H91): „ ... *neříkat informace, kterými si nejsem stoprocentně jistě ...“*, umět (H422): „ ... *říct nevím ...“*.

Lenka si zakládá na tom, že komunikace s klientem (L25): „ ... *musí být přirozená, nesmí to být nic tlačeného, umělého ...“*, a že je potřeba klientovi ukázat (L63): „ *že se nemusí prostě bát ...“*.

A pro Zuzanu je důležité, aby pracovník (Z34): „ ... *uměl pracovat s tichem ...“*, (Z62): „ ... *prostě teď nic neřešit ...“*, nechat klienta (Z63): „ ... *až on teda bude chtít něco začít řešit ...“*.

Jak jde vidět, pro každého respondenta je podstatné něco jiného, v čem spočívá jejich úspěch v komunikaci s klientem. Sami respondenti Jan a Zuzana však závěrem poznamenali, že (H316): „ ... *asi toho bude víc ...“*, nebo (Z35): „ ... *je toho fakt strašná spousta ...“*.

Být úspěšný však neznamená plně se podřídit klientovi. Při komunikaci s ním by pracovník neměl být natolik otevřený, aby ho klient začal brát jako kamaráda. Je nutné, aby dbal na své soukromí a proto by mezi ním a klientem měl zůstat nějakým způsobem ohraničený vztah. Jana si například sama určuje (J49): „ ... *jako kam až ... nechám vlastně toho klienta... zajít ...“*, (J410): „ ... *nesděluju mu prostě informace o sobě a tak ...“*, je pro ni důležité (J34): „ ... *udržování takového přirozeného odstupu vzhledem k tomu, že to není můj kamarád ...“*. Dle Jakuba by klient z pozitivního přístupu k němu (K33): „ ... *neměl dostat takový pocit, že my jsme tady nějací jeho kámoši ...“*.

ZÁVĚR

Důvodem, proč jsem si vybrala pro svou bakalářskou práci téma týkající se činnosti terénních sociálních pracovníků je, že jsem teprve při povinné návštěvě kontaktního centra v prvním ročníku svého studia zjistila, že vlastně existuje nějaké kontaktní centrum či terénní sociální pracovníci. Do té doby to byly pro mě úplně neznámé pojmy a stejně jak rychle ke mně přišly, tak stejně rychle jsem měla potřebu se více tímto tématem zabývat. Jak jsem již v úvodu této práce zmínila, tak obdobně jak já na začátku, ani velká část veřejnosti stále nemá tušení o terénních sociálních pracovnících, natož pak o jejich činnosti. A pokud o nich ponětí má, přijde mi, že je vhadzují do stejného pytle s uživateli drog. Touto prací jsem chtěla také alespoň částečně poukázat na důležitost jejich práce a na to, že jejich činnost je stejná, jako například ta moje úřednická, jen se změnou, že oni pracují v terénu a s klientelou, která není v populaci příliš oblíbená.

Výsledkem mé teoretické části je zaměření se přímo na popis samotné terénní práce, která má stejně jako každá jiná činnost své normy a pravidla. Poté jsem se logicky dostala k těm, kteří tuto činnost vykonávají a jsou stěžejním článkem pro mou práci, tedy terénním sociálním pracovníkům. Těm, kteří s klienty navazují kontakt, vytváří si u nich důvěru a zřejmě jako jediní dostanou možnost motivovat klienta ke změně. A to vše za použití svých komunikačních kompetencí, které jsou dalším důležitým článkem teoretické části mé práce.

Praktická část prohlubuje tu teoretickou získanou odbornou literaturou a obohacuje ji o poznatky získané praxí s ohledem na názory a zkušenosti jednotlivých pracovníků. Jedinou možností pro praktickou část se mi jevil kvalitativní výzkum, neboť v případě kvantitativního výzkumu by byl zřejmě problém sehnat dostatečný počet respondentů. Proto byl zvolen rozhovor s pěti terénními sociálními pracovníky, pracujícími ve Zlínském kraji. Při kontaktování pracovníků jsem měla štěstí a se všemi pěti, které jsem kontaktovala, jsem i úspěšně rozhovor nakonec provedla.

Cílem praktické části bylo zjistit, zda terénní sociální pracovníci jsou schopni v rámci svých komunikačních dovedností dostatečně reagovat na různé situace, do kterých se denně dostávají. Z analýzy rozhovorů vyplývá, že práce terénního sociálního pracovníka není vůbec jednoduchá. Pro výkon této práce je potřeba mít nejenom vrozené komunikační schopnosti, ale i jisté charakterové vlastnosti, jako je třeba autenticita, otevřenost, upřímnost. Pracovníci se však také stále musí učit, neboť klienti se mění a mění se i jejich nároky a

potřeby. Každý klient potřebuje jiné zacházení, má jinou povahu, takže to, co stačí jednomu, nemusí v rámci komunikace s pracovníkem stačit druhému. A přesto, že k těmto změnám dochází často, pracovník musí své klienty vždy plně akceptovat. V případě, že při komunikaci s klientem dojde do nějaké krizové situace, pracovníci přesně vědí, jak si s ní poradit. Z výzkumu jednoznačně vyplývá, že pracovníci jsou schopni využívat dostatečně svých komunikačních dovedností a jsou i dostatečně schopni se svým klientům přizpůsobit, ovšem vždy v rámci dodržování jistých hranic, jako je třeba pracovníkovo soukromí. Jak dokazují výpovědi respondentů, neexistuje jednotný postup pro komunikaci s klientem, který by každý pracovník musel dodržovat. Jednotliví pracovníci si pro svoji práci zvolili vlastní styl, jak s klienty komunikovat a zacházet a ten si získáváním praxe postupně zdokonalují a také svými úspěchy s klienty ověřují, že svou práci dělají dobře.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: DOPLNĚK, 2003. 104 s. ISBN 80-7239-148-8.
- [2] ERNEKER, J., *Sociální komunikace ve veřejné správě*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2008. 136 s. ISBN 978-80-86708-66-9.
- [3] HAVRDOVÁ, Z., *Kompetence v praxi sociální práce*. Praha: OSMIUM, 1999. ISBN 80-902081-8-5
- [4] HENDL, J., *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. 408 s. ISBN 80-7367-040-2.
- [5] JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ, D., (eds) *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-504-1.
- [6] KALINA, K., a kol. *Drogy a drogové závislosti - mezooborový přístup 1*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003a. ISBN 80-86734-05-6.
- [7] KALINA, K., a kol. *Drogy a drogové závislosti - mezooborový přístup 2*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003b. ISBN 80-86734-05-6.
- [8] MATOUŠEK, O., a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. 384 s. ISBN 80-7178-548-2.
- [9] MATOUŠEK, O., a kol. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X
- [10] MIOVSKÝ, M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4.
- [11] NEDĚLNÍKOVÁ, D., (ed). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- [12] NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINGOVÁ, V., *Sociální práce její vývoj a metodické postupy*. Praha: Univerzita Karlova, 1992. ISBN 80-7066-483-5.
- [13] RHODES, T., *Terénní práce s uživateli drog – zásady a praxe*. Boskovice: Albert, 1999. 72 s. ISBN 80-85834-71-5

- [14] ŘEZNÍČEK, I., *Metody sociální práce*. Praha: SLON, 2000. 80 s. ISBN 80-85850-00-1.
- [15] SCHNEIDEROVÁ, A., SCHNEIDER, M., *Komunikační dovednosti*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. ISBN 978-80-7368-268-2.
- [16] STANÍČEK, J., HRDINA, P., *Východiska a principy terénních programů pro uživatele drog*. In *Kontaktní práce*. Praha: ČAS, 2009, Kapitola 4, s. 228
- [17] ŠVARŤÍČEK, R., ŠEDOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [18] VYBÍRAL, Z., *Psychologie lidské komunikace*. Praha: Portál, 2000. 264 s. ISBN 80-7178-291-2
- [19] ZAHRADNÍK, M., *Já – ty: Pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska*. In *Kontaktní práce*. Praha: ČAS, 2009, Kapitola 3, s. 157
- [20] *Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách*
- [21] ZIMMERMANNNOVÁ, M., *Historie terénní sociální práce*. In *Kontaktní práce*. Praha: ČAS, 2009, Kapitola 5, s. 309

SEZNAM ELEKTRONICKÝCH ZDROJŮ

- [1] Oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních. ČAS. Asociace [online]. [cit. 2011-01-25]. Dostupné na:
http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=79&site=cas
- [2] Oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních. ČAS. Asociace. Historie asociace [online]. [cit. 2011-01-25]. Dostupné na:
http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=125&site=cas
- [3] Oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních. Metodika. Kdo je streetworker? [online]. [cit. 2011-02-13]. Dostupné na:
http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&
- [4] Oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních. Odborná sekce. Manuály. Operační manuál – streetwork [online]. [cit. 2011-02-13]. Dostupné na:
http://streetwork.cz/images/download/vosahlova_manual_streetworku.pdf
- [5] Syndrom vyhoření Web z rodiny psychoweb.cz – informace a pomoc. *Syndrom vyhoření – úvod*. [online]. [cit. 2011-03-21]. Dostupné na: <http://www.syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>

SEZNAM PŘÍLOH

- [1] Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby

PŘÍLOHA P I: ETICKÝ KODEX

Etický kodex České asociace streetwork sdružující nízkoprahové sociální služby

Etický kodex pro nízkoprahové sociální služby (terénní programy, kontaktní centra a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež) vychází z etického kodexu sociálních pracovníků, se zaměřením na sociální pracovníky KC, NZDM a pracovníky terénních programů (dále jen sociální pracovník).

Jedná se o obecný dokument, který je závazným pro všechny individuální a skupinové členy ČAS.

1. Etické zásady obecně

- 1.1 Nízkoprahové sociální služby jsou založeny na hodnotách demokracie a lidských práv, které jsou vyjádřeny v Listině základních práv a svobod. Dále se řídí zákony České republiky.
- 1.2 Sociální pracovník ctí jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- 1.3 Mezi základní hodnoty řadíme práva jedinců na soukromí, důvěrnost, sebeurčení a autonomii. Tyto principy se uplatňují v profesním přístupu pracovníků.
- 1.4 Právo každého jedince na seberealizaci v rámci programu je nezpochybnitelné, pokud nedochází k omezení takového práva u druhých osob.
- 1.5 Zařízení usiluje o vysokou odbornou úroveň, přičemž poskytuje pouze takové služby, které naplňují standardy vztahující se k nízkoprahovým sociálním službám.

1.6 Nezbytnou podmínkou etického přístupu je dobrá vůle pomáhat na základě znalostí, dovedností a zkušeností jednotlivcům, skupinám a komunitám při jejich rozvoji a při řešení konfliktů se společností.

1.7 Profesionální odpovědnost (v rámci pracovně právního vztahu) má prioritu před osobními zájmy.

2. Etické zásady ve vztahu ke klientům

- 2.1 Pracovník respektuje uživatele služeb jako partnera se všemi právy a povinnostmi, včetně zodpovědnosti za svůj život.
- 2.2 Pracovník jedná tak, aby nebyla poškozována důstojnost a lidská práva uživatelů služeb.
- 2.3 Pracovník přistupuje se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace ke všem uživatelům služeb.
- 2.4 Pracovník shromažďuje pouze informace nezbytně nutné pro poskytování služeb. Chrání klientova práva na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se vztahují k uživatelům služeb.
- 2.5 Pracovník předchází závislosti uživatele na službě.

3. Etické zásady ve vztahu k zaměstnavateli

- 3.1 Pracovník plní odpovědně povinnosti vyplývající ze závazků k svému zaměstnavateli.
- 3.2 Pracovník se podílí na vytváření prostředí, které umožňuje naplňování zásad tohoto kodexu.
- 3.3 Pracovník se podílí na ovlivňování pracovních postupů s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb.

4. Etické zásady kolegiality

- 4.1 Pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytované služby.
- 4.2 Pracovník respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborníků. Přípomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

5. Etické zásady odbornosti a povolání

- 5.1 Pracovník dbá na udržování a zvyšování profesní prestiže. Upozorňuje vhodným způsobem na prokazatelně nekvalitní a neodborné poskytování služeb.
- 5.2 Pracovník se usiluje o zvyšování odborné úrovně své práce a celoživotní prohlubování kvalifikace.
- 5.3 Pracovník si je vědom profesních hranic.

6. Řešení etických otázek

- 6.1 Pracovník reflektuje etické otázky spojené s výkonem profese. Usiluje o jejich řešení za využití standardních prostředků. Závažné etické otázky postupuje k řešení v rámci externí supervize. Každý člen týmu má mít možnost diskutovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci se všemi stranami, kterých se problém týká.

Tato verze etického kodexu byla zpracována v průběhu roku 2005.