

Univerzita Karlova v Praze

Husitská teologická fakulta

Metody sociální práce v azylových domech pro matky s dětmi

Methods of Social Work in Refuge for Mothers with Children

Bakalářská práce

Mgr. Sylvie Stretti

Klára Dorschnerová

Praha 2018

*„Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou práci na téma *Metody sociální práce v azylových domech pro matky s dětmi* vypracovala sama s použitím níže uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.“*

V Praze, prosinec 2018

Děkuji Mgr. Sylvii Stretti za trpělivost, rady a spolupráci při psaní mé bakalářské práce, které mi napomohly k jejímu dokončení.

Dále bych chtěla poděkovat své rodině a svým přátelům za podporu během celého studia.

Anotace

Práce je zaměřena na popis vybraných metod sociální práce, které lze využít při práci v azylových domech pro matky s dětmi, a to s ohledem na mé praktické zkušenosti s touto cílovou skupinou. Úvodem definuji a charakterizuji právní zakotvení azylových domů, dále představuji specializované azylové domy pro matky s dětmi. Na to navazuji vybranými metodami sociální práce, které popisuji ve vztahu k jejich využití v azylových domech pro matky s dětmi. Konkrétně se ve své práci věnuji sociální intervenci, kde také popisuji základní principy tvorby vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, dále případové práci, mediaci a poradenství. V mé práci kladu důraz na vybrané metody sociální práce, kterými sociální pracovník pracuje s matkami a dětmi v azylovém domě. Jejich využívání je dle mého názoru důležité pro poskytnutí kvalifikované pomoci.

Klíčová slova

klient, metody sociální práce, azylový dům pro matky s dětmi, sociální intervence, vztah sociálního a pracovníka a klienta, případová práce, mediace, poradenství

Annotation

This bachelor thesis is focused on description of selected social work methods, that could be used for social work provided by shelters (asylum houses) for mothers and children. The description is made also according to my personal work experience with this target group of clients. At first, I present the shelters how they are described by the law and then I describe the specialized ones. Later, I describe the selected social work methods, according to how they are used within the shelters. Specifically, in this thesis I focus on social intervention, where I describe the principles of establishment the relationship between the social worker and the client, next I focus also on case studies, mediation and counselling. This bachelor thesis describes and names the methods, that are used by social workers employed in the shelters for mothers and children. Using the described method is crucial for providing qualified help for the women.

Keywords

Client, Social work methods, Refuge for mothers with children, Social intervention, Casework, Mediation, Counselling/ guidance

Obsah

Obsah	1
Seznam zkratk	3
Úvod.....	4
1 Azylové domy	6
1.1 Právní zakotvení azylových domů	6
1.2 Definice azylových domů	8
1.3 Azylové domy pro matky s dětmi	9
2 Metody sociální práce.....	11
2.1 Sociální intervence	12
2.1.1 Běžná intervence	13
2.1.2 Krizová intervence	13
2.2 Případová práce	25
2.2.1 Doporučení klienta do péče.....	28
2.2.2 Zhodnocení potřeb klienta	28
2.2.3 Stanovení cíle	31
2.2.4 Plán intervence nebo péče.....	31
2.2.5 Realizace plánů	32
2.2.6 Souhrn a hodnocení výsledků intervence nebo péče	32
2.3 Mediace	33

2.4	Poradenství.....	36
	Závěr	39
	Seznam použité literatury.....	41

Seznam zkratk

Klient	fyzická osoba v nepříznivé sociální situaci
Vyhláška	Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
ZOSS	Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Úvod

Tématem mé bakalářské práce jsou vybrané metody sociální práce aplikovatelné v azylových domech pro matky s dětmi. Jedná se o pomoc patřící do skupiny sociálních služeb poskytovaných fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci a o druh služby poskytované ve vztahu k absenci jedné ze základních potřeb, a to potřeby bydlení. Tato situace se řadí mezi jednu z těch nejsložitějších, do které se člověk může dostat. V České republice existuje institut azylových domů a je hojně využíván osobami v bytové nouzi. O vyspělém státu lze hovořit mimojiné až tehdy, kdy se dokáže postarat o osoby v nouzi. Toto téma jsem si vybrala díky svým praktickým zkušenostem, a protože matky s dětmi považuji za jednu z nejrizikovějších skupin osob v nouzi.

Základním cílem mé práce bude popsat vybrané metody sociální práce v azylových domech pro matky s dětmi, a to na základě prostudované literatury. Metody sociální práce s definovanou cílovou skupinou budu popisovat i z pohledu mé praktické zkušenosti.

Navzdory tomu, že literatura není jednotná, co se týče výčtu jednotlivých metod sociální práce v případě práce s definovanou cílovou skupinou (matky s dětmi), budu se snažit představit určitá východiska pro jejich stanovení a rozdělení. Dle mého názoru tato nejasnost ve výčtu metod sociální práce může být způsobena tím, že sociální pracovník nemá postupovat dle určitého předem stanoveného postupu, ale individuálním přístupem ke klientovi má z širokého spektra metod, které se navzájem prolínají, použít tu nejvhodnější kombinaci metod, technik a postupů. Budu se tedy snažit popsat metody sociální práce dle různých autorů tak, jak si myslím, že by klienta¹ měli provázet azylovým domem, pomoci mu se zajištěním jeho potřeb a v nejlepším případě mu dopomoci k tomu, aby si mohl zajistit a dovolit vlastní bydlení. Větší prostor budu věnovat krizové intervenci, kde budu popisovat také tvorbu vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem, neboť tento vztah je základem úspěšné sociální práce nejen v azylových domech, ale ve všech sociálních službách. Stejně tak i ovládání základních prvků krizové intervence neodmyslitelně patří k praxi každého sociálního pracovníka.

¹ Klientem je myšlena osoba, která využívá služby azylového domu. Ve své práci se zaměřím na klientky, které jsou osoby využívající služby azylového domu pro matky s dětmi.

Při zpracování tohoto tématu budu využívat hlavně odbornou literaturu a vybrané zákonné předpisy.

Na základě srovnávací metody budu porovnávat azylové domy s tzv. specializovanými azylovými domy pro matky s dětmi. Dále budu analyzovat vybrané metody sociální práce ve vztahu k azylovým domům pro matky s dětmi. Poté se budu snažit pomocí dedukce docházet k různým závěrům.

Přínos mé bakalářské práce vidím v komplexním popisu metod sociální práce, které lze využít při práci s touto cílovou skupinou. Dalším přínosem mé práce je můj praktický pohled na danou problematiku, který jsem získala praxí v azylových domech pro matky s dětmi.

1 Azylové domy

Azylový dům je pobytovou sociální službou určenou širokému spektru osob, které se ocitly v různých nepříznivých sociálních situacích², které vždy musí souviset se ztrátou bydlení. Dle komentáře³ tyto osoby nejsou omezeny minimální⁴ ani maximální věkovou hranicí. Strukturu cílové skupiny si vymezuje poskytovatel služby.

Díky své praxi jsem měla možnost pracovat v azylovém domě, který měl speciálně oddělenou část pro matky s dětmi. Azylové domy pro matky s dětmi jsou specifickou formou azylových domů s předem definovanou cílovou skupinou. Tato cílová skupina mě zaujala z několika důvodů. Domnívám se, že práce v takovém druhu azylového domu je o to náročnější, protože sociální pracovník musí pracovat i s dětmi a snažit se o minimalizaci negativních dopadů této nepříznivé sociální situace.

1.1 Právní zakotvení azylových domů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOSS“) upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci (dále jen „klient“ nebo také „uživatel“) prostřednictvím sociálních služeb. Dle § 3 ZOSS je sociální službou činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Sociální služby zahrnují sociální poradenství⁵, služby sociální péče⁶ a služby sociální prevence⁷. Dle systematiky ZOSS je sociální poradenství, které je

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

³ JANEČKOVÁ, Eva a Petr MACH. *Zákon o sociálních službách: Komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2017-6-12]. ASPI_ID KO108_2006CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

⁴ Děti mohou v azylovém domě bydlet jen se svými rodiči.

⁵ Jedná se o základní a odborné sociální poradenství. Dle mého názoru se v azylových domech poskytuje základní sociální poradenství, které dle § 37 ZOSS poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

⁶ Dle § 38 ZOSS služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení. Každý má právo na poskytování služeb sociální péče v nejméně omezujícím prostředí.

⁷ § 53 Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem

poskytováno ve všech zařízeních sociálních služeb, a služby sociální prevence poskytované i ve vztahu k azylovým domům. Sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní. Pobytovými službami jsou služby poskytované spolu s ubytováním v zařízeních sociálních služeb, a proto se mezi ně řadí i azylové domy. Dle § 34 ZOSS se pro poskytování sociálních služeb zřizují zařízení sociálních služeb jako například pod písmenem h) azylové domy. Azylové domy dle § 57 ZOSS poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

V azylových domech jsou poskytovány tři základní činnosti při poskytování sociálních služeb. Jedná se o poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Tyto služby jsou blíže specifikovány v § 22 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (dále jen „vyhláška“). Komentář k ZOSS⁸ rozvádí tyto činnosti. K pomoci při zajištění stravy nebo poskytnutí stravy uvádí, že se jedná o vytvoření podmínek pro samostatnou přípravu stravy, nebo pomoc s její přípravou. Z mé zkušenosti vím, že v azylových domech bývá toto řešeno společnou kuchyní pro více pokojů, naopak v azylových domech pro matky s dětmi bývají často samostatné bytové jednotky. V případě, že tomu tak není, bývají vždy sdílené menším počtem matek. Zajištění nebo poskytnutí stravy by mělo být odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování uživatelů.

Další hlavní činností je poskytování ubytování, které zpravidla trvá po dobu jednoho roku, jak určuje vyhláška⁹. Pojem *zpravidla* je používán z toho důvodu, aby sociální pracovník mohl v určitých případech dobu pobytu prodloužit na dobu nezbytně nutnou. Doba pobytu je vyhláškou omezena i z toho důvodu, že je zde kladen velký důraz na začlenění a minimální sociální vyloučení uživatelů. V rámci poskytnutí ubytování je samozřejmostí umožnění celkové hygieny těla, vytvoření podmínek pro zajištění úklidu, praní, žehlení osobního prádla a výměny ložního prádla.

služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

⁸ JANEČKOVÁ, Eva a Petr MACH. Zákon o sociálních službách: Komentář [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2017-6-12]. ASPI_ID KO108_2006CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.

⁹ Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: Beck-online [online právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck [cit. 11.06.2017]. Dostupné z: <http://www.beck-online.cz>.

Poslední činností je pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí uživatelů, do které spadá pomoc při vyřizování běžných záležitostí vyplývajících z individuálních plánů sestavených s uživateli. Individuální plány se mohou lišit v různých aspektech, neboť si jednotlivé dílčí cíle („*Cílem se zpravidla rozumí změna, která by u uživatele sociální služby měla v souvislosti s poskytováním sociální služby nastat.*“¹⁰) určuje klient sám dle své aktuální potřeby. Může se zde objevovat například obnovení či upevnění kontaktu s rodinnou a další aktivity podporující sociální začlenění¹¹, včetně uplatňování zákonných nároků a pohledávek. Individuálnímu plánování se budu více věnovat v části případová práce (2.2.4 Plán intervence nebo péče).

V případě, že chce fyzická osoba v nepříznivé sociální situaci využít služby azylového domu, je s ní uzavírána smlouva o poskytnutí sociální služby dle § 90 ZOŠS.

Úhrada za poskytování sociální služby v azylovém domě je ošetřena vyhláškou¹², ve které je stanovena maximální možná výše, kterou lze mezi poskytovatelem a uživatelem stanovit. K 11. 12. 2018 je úhrada stanovena maximálně na 120 Kč denně za ubytování, přičemž u rodin s dětmi je určena výjimka v rámci snížení na 90 Kč denně za dospělou osobu a 60 Kč denně za dítě. Cena za stravování zajištěné službou je určena hranicí 160 Kč za celodenní stravu, z toho maximálně 75 Kč za oběd.

1.2 Definice azylových domů

O. Matoušek definuje azylový dům jako „*Ubytovací zařízení pro osoby bez přístřeší, jež by těm klientům, kteří jsou pro změnu motivováni, mělo umožnit integraci do společnosti.*“¹³ Konkrétně azylové domy pro matky s dětmi definuje I. Tomeš „*Jde o řešení krizových situací matek, často mladých nebo rozvedených, které se v souvislosti*

¹⁰ BICKOVÁ, Lucie, ČERNÁ, Iva, FROULÍKOVÁ, Marie a HAICL, Martin aj. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, APSS ČR. Str. 27

¹¹ § 3 písm. e) ZOŠS definuje sociální začleňování jako proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný,

¹² Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: Beck-online [online právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck [cit. 11.06.2017]. Dostupné z: <http://www.beck-online.cz>.

¹³ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

s narozením dítěte ocitnou bez bydlení a sociálního zázemí a jsou tak vážně ohroženy jejich základní životní potřeby a potřeby jejich dítěte.“¹⁴

O. Matoušek¹⁵ poukazuje na problematiku informační nepropojenosti jednotlivých azylových domů. Může tedy docházet k tomu, že uživatelé po ukončení pobytu v jednom azylovém domě přecházejí do jiného azylového domu v rámci České republiky, čímž vzniká riziko prohloubení sociálního vyloučení¹⁶ uživatele a jeho uzavření v takzvaném bludném kruhu chudoby. Osobně si myslím, že tato problematika se v krajích řeší poměrně vstřícnou komunikací mezi jednotlivými pracovníky různých azylových domů, ovšem v celorepublikovém měřítku je informovanost mezi jednotlivými azylovými domy jistě na nižší úrovni. Dle ZOSS musí být azylový dům v registru poskytovatelů sociálních služeb. Dále se zákon zmiňuje například i o evidenci žadatelů. Jednotlivé azylové domy mají informace i o bývalých klientech, ale tato informace není sdílena na celorepublikové úrovni. Riziko prohloubení sociálního vyloučení by mohlo být vyřešeno celorepublikovým registrem uživatelů sociálních služeb. Na druhou stranu by mohlo docházet ke zveřejňování citlivých údajů o klientech a z toho důvodu se nejspíše nenašlo řešení, jak tuto problematiku správně uchopit.

1.3 Azylové domy pro matky s dětmi

Rozdíl oproti klasickým azylovým domům je v tom, že v azylovém domě pro matky s dětmi má každá matka vlastní pokoj, kuchyň může být buď vlastní nebo sdílená, a je zde kladen větší důraz na vztah matky s jejími dětmi a soukromí jim poskytnuté.

Azylové domy pro matky s dětmi jsou definovány ve Slovníku sociální práce¹⁷, a to jako: „*Zařízení, pro ubytování matek s malými dětmi (v ČR do 3 let), které se dostaly do nepříznivé situace, že by bez náhradního ubytování nebyly schopny vychovávat svoje dítě.*“ Z mé zkušenosti vím, že jsou v současné době do azylových domů pro matky s dětmi přijímány matky s dětmi v různých věkových kategoriích. Záleží pouze na nastavení pravidel a užší specifikaci cílové skupiny azylového domu. Za pobyt matka platí část

¹⁴ TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-680-3. Str.349

¹⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

¹⁶ § 3 písm. f) ZOSS definuje sociální vyloučení jako vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace

¹⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

reálných nákladů a v rámci domovního řádu zařízení jsou regulovány jistá pravidla jako například návštěvy v zařízení.

O. Matoušek se dále vyjadřuje k podpoře a instruktáži při výchově dětí. V praxi jsem se setkala například s instruktáží jak obsluhovat automatickou pračku nebo jaká jídla jsou vhodná podávat dětem v různém konkrétním věkovém období. Instruktáž může být podávána také formou celkové podpory při vyřizování osobních věcí ať skrze úřady, školy nebo lékaře. Cílem sociálních pracovníků azylových domů je pomoci matkám v hledání trvalého řešení jejich problémů a poskytnout jim informace, jak si mohou zajistit samostatný a soběstačný život v budoucnu.¹⁸

V současné době ke dni 11. 12. 2018 je v registru poskytovatelů sociálních služeb na území České republiky vedeno 218 azylových domů, z toho 83 pro rodiny s dětmi. Dále 38 domů na půli cesty a 79 nocleháren.¹⁹ Častými zřizovateli azylových domů jsou charity, dále obecně prospěšné společnosti a příspěvkové organizace zakládané městy a nestátními organizacemi.²⁰ V současnosti je možné setkat se také s azylovými domy pro otce s dětmi. Ty zatím nejsou bohužel moc rozšířené, proto jsem se ve své práci zaměřila na základě vlastní praktické zkušenosti na azylové domy pro matky s dětmi. V některých zařízeních je také možnost spolužití více osob jako rodina. S variantou, kde žije rodina pohromadě (otec, matka a děti) jsem se setkala, ovšem pouze v případě, že jsou partneři sezdáni.

O. Matoušek²¹ uvádí, že „*ačkoli je nemožné, aby jeden rodič zcela nahradil oba rodiče, je možná, aby jeden rodič byl dobrým rodičem. Snahou moderní sociální práce je tento proces podpořit.*“ Na tomto základu je stavěna sociální práce v azylovém domě pro matky s dětmi, kde je právě přítomen pouze jeden rodič a to matka.

¹⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

¹⁹ Registr poskytovatelů sociálních služeb. Iregistr MPSV. [online]. [cit. 11.06.2017]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/rozsirene_hledani_sluzby.fw.do?sd=azylov%C3%A9+domy&zak=&zaok=&S_UBSESSION_ID=1497179660906_5

²⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

²¹ MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0. Str. 51.

2 Metody sociální práce

Metoda sociální práce je popisována jako odborný postup jak řešit sociální problém nebo jako způsob jak dosáhnout předem stanovených cílů prostřednictvím profesionální činnosti sociálního pracovníka. Výběr metod závisí na posouzení sociálního pracovníka vzhledem k povaze sociálního problému a uživatele, jako jedinečné bytosti potřebující specifický a ojedinělý přístup. Dle J. Levické²² dodnes chápeme metody sociální práce jako přesně stanovený sled následných kroků.

V literatuře se dělení metod liší dle jednotlivých autorů.

- První dělení dle J. Levické²³ definuje tři metodické postupy: „*Od 20. Let minulého století se hovoří o třech rovnocenných metodických postupech sociální práce a to o sociální práci s jednotlivcem, sociální práci se skupinou a sociální práci s komunitou.*“
- Dále se můžeme setkat s dělením (O. Matoušek²⁴) dle úrovně aktuální situace uživatele na sociální znevýhodnění na začátku života, předvídatelné a nepředvídatelné sociální události.
- Další dělení je na relevantní vztahový kontext, kterým je chápána buď vrstevnická skupina, rodina nebo organizace.
- Někdy se dají metody dělit i na systémové vazby, které rozlišujeme jako regionální, národní či nadnárodní sociální politiku.²⁵

V praxi se metody sociální práce prolínají, souběžně se využívají i různé techniky a praktické zkušenosti pracovníka. Jak uvádí J. Levická²⁶: „*Možná právě praktické poznání, že sociální pracovník nevystačí ve své praxi s jedinou „správnou“ metodou, ale musí při své práci využívat vícero metod, které obměňuje podle potřeby, bylo pro většinu teoretiků, zabývajících se metodikou sociální práce, důvodem pro přijetí dělení metod sociální práce v závislosti na počet klientů. V praxi se v sociální práci tzv. čisté metody takřka*

²² LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Vyd. 1. Trnava: Trnavská univerzita, 2003. ISBN 80-89074-38-3. Str. 9.

²³ LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Vyd. 1. Trnava: Trnavská univerzita, 2003. ISBN 80-89074-38-3. Str. 9.

²⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. Str. 13

²⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. Str. 13

²⁶ LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Vyd. 1. Trnava: Trnavská univerzita, 2003. ISBN 80-89074-38-3. Str. 21.

nepoužívají. Každá metoda, používaná v reálné praxi, obsahuje v sobě i prvky jiných metod.“

V následujících podkapitolách představím metody sociální práce, které lze využít v azylových domech pro matky s dětmi. Konkrétně se budu věnovat metodám využívaným v sociální práci s jednotlivcem.

Mezi vybrané metody sociální práce, kterými se budu zabývat ve vztahu k azylovým domům pro matky s dětmi, patří sociální intervence, která se dělí na běžnou a krizovou, dále případová práce, mediace a poradenství.

Úvodem do metod sociální práce uvádím také názor O. Řezníčka na rutinní praxi ve vztahu k sociálním službám, která je také velkým problémem v České republice: *„Ve srovnání se západními poměry se však zdá, že uplatňování znalostní v praxi je nedůsledné, že metodika sociální práce je výrazně zjednodušená a nestandardní a že mezi její proklamovanou teorií a praxí je oslabený vztah, protože praxe se většinou omezuje na rutinní poskytování dávek a prověřování nároků klientů na ně.“²⁷*

2.1 Sociální intervence

Jako první metodu sociální práce s jednotlivcem představuji sociální intervenci. Tu lze chápat ve vztahu k sociální práci jako zásah nebo aktivitu. Jedná se o plánovaný a koordinovaný postup při práci, kdy sociální pracovník je klientovi psychickou a praktickou oporou.²⁸ Dle Z. Ondrušové²⁹ *„Termín sociální intervence je chápána jako specializovaná pomoc klientům sociální práce a používá se na označení záměrného zasahování do způsobu konání jednotlivců, skupin či institucí, do jejich životních a pracovních podmínek, do struktury vztahů apod.“*

Sociální intervenci lze dělit dle stupně naléhavosti klientova problému na běžnou intervenci a krizovou intervenci.³⁰

²⁷ ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 75 s. Studijní texty; sv. 5. ISBN 80-85850-00-1, str. 26.

²⁸ LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Vyd. 1. Trnava: Trnavská univerzita, 2003. ISBN 80-89074-38-3. Str. 47.

²⁹ ONDRUŠOVÁ, Zlatica. *Základy sociálnej práce*. Brno: MSD, 2009. ISBN 978-80-7392-109-5. Str. 93.

³⁰ ONDRUŠOVÁ, Zlatica. *Základy sociálnej práce*. Brno: MSD, 2009. ISBN 978-80-7392-109-5. Str. 94.

Odborná literatura (Levická, Ondrušová, Navrátil a další autoři) se shodují na tom, že sociální intervence by měla sloužit k podpoře jedince a jeho víry, že dokáže zvládnout svůj život, poskytnout mu oporu a dopomocť mu nalézt oporu i v prostředí, ve kterém žije.

2.1.1 Běžná intervence

Běžnou intervenci popisuje J. Levická³¹ a sice: „*Běžná intervence je určena klientovi, jehož problém umožňuje postupné, pokojné řešení, kdy sociální pracovník s klientem pracuje v pravidelných, dohodnutých střetnutích na základě předem vypracovaného plánu.*“

Je tedy možné běžnou intervenci chápat jako synonymum k individuálnímu plánování, kterému se budu blíže věnovat v kapitole 2.2. Případová práce. Před běžnou intervencí ovšem probíhá intervence krizová. Je to z toho důvodu, že uživatel, který se dostaví do azylového domu, se ve většině případů již v krizi nachází. Musí se mu tedy nejdříve poskytnout krizová intervence a až po zlepšení jeho situace lze navazovat intervencí běžnou, ve které se stanovuje individuální plán pro klienta.

2.1.2 Krizová intervence

Krizová intervence do praxe sociální práce přináší hned několik aspektů, které je nutné zohlednit a pracovat s nimi. Jedná se o chápání krize a jejího významu pro klienta. Dále se lze soustředit na zásady práce s lidmi v krizi, které může sociální pracovník velmi dobře využít ve vztahu s klientem, jenž obsahuje své specifické náležitosti. Krizové intervenci tedy věnuji větší část své práce z toho důvodu, že jsem přesvědčena, že využívání jednotlivých jejích prvků je nenahraditelné při interakci sociálního pracovníka a klienta.

Krize je subjektivním pojmem a každý jedinec takto ojedinele svou situaci prožívá a chápe. P. Navrátil³² uvádí, že krize má dva aspekty, kdy jeden je chápán jako zátěž a druhý jako příležitost. Tyto aspekty se vzájemně prolínají a nelze je od sebe oddělit. Výše řečenému lze porozumět tak, že ač například klient prochází situací pro něj složitou a

³¹ LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Vyd. 1. Trnava: Trnavská univerzita, 2003. ISBN 80-89074-38-3. Str. 47.

³² NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 115.

deprimující, zároveň mu tato nelehká životní zkušenost předkládá možnost změny. Dle míry závažnosti krize pro klienta, může být v rámci přímé úměrnosti závažná neboli radikální i změna, která z krizové situace vyplývá. Úkolem sociálního pracovníka je nabídnout klientovi pomoc s pochopením krize a představení základních způsobů, jak krizi zvládnout. Dále také pokusit se klienta namotivovat na změnu určitého systému, jak krizi překonat, a pokusit se společně o vyhledání nového a účinnějšího systému řešení problému do budoucna.

J. Levická krizovou intervenci popisuje následovně: „*Krizová intervence je určena pro klienta v akutní krizové situaci. Tento typ intervence se poskytuje v čase, který je potřebný pro klienta, teda bez předem dohodnutého, či naplánovaného střetnutí. Klient vyžadující krizovou intervenci se nachází v silném emočním napětí, které bývá častokrát doprovázeno stresem. Tyto pocity můžou stejně tak vycházet ze sociální reality, tedy z reálné situace, v které se klient ocitl, stejně jako z fantazijních produktů klientovi mysle.*“³³ Z vlastní praxe v azylových domech vím, že hned při prvním kontaktu s klientkami, žádajícími o pobyt v azylovém domě pro matky s dětmi, se lze setkat s tím, že klientky procházejí krizí. Ocitají se v situaci, kterou nedokáží vyřešit vlastními silami a potřebují pomoc sociálního pracovníka. Už jen fakt, že klientka potřebuje určitou sociální pomoc, pro ni může být stresující. Z tohoto důvodu je nutné pro další spolupráci klientku tzv. ukotvit, což znamená poskytnout jí podporu, stabilizovat její emoce, tak aby s ní mohl být utvořen vztah, posléze například sestaven individuální plán a v nejlepším případě mohlo být naleznuto řešení jejího problému.

„*Krize není nemoc, je to normální reakce na nenormální situaci.*“³⁴

N. Špatenková³⁵ popisuje reakce na krizi ve 4 fázích. V první fázi se osvědčené postupy pro zvládání náročných situací ukazují jako nedostačující. Toto zjištění vede k napětí a neklidu. Osvědčené zdroje pomoci jako například rodina a přátelé, na které se

³³ LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Vyd. 1. Trnava: Trnavská univerzita, 2003. ISBN 80-89074-38-3. Str. 48.

³⁴ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 8024708884. Str. 17.

³⁵ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 8024708884. Str. 24.

klientka mohla obrátit, jí nejsou schopny pomoci. Nastupuje tedy zmatení ve vlastní situaci a emocích, až určitá deziluze z dané situace ovšem bez jakéhokoliv nápadu na řešení problému. D. Vodáčková³⁶ doplňuje fáze o časový rámeček, ve kterém by se měly odehrávat. Tato fáze se odehrává v horizontu minut až hodin, maximálně pár dní.

V druhé fázi se klientka domnívá, že není schopna krizi zvládnout. Z toho pramení pocit neúspěchu, snižuje se její sebevědomí a objevuje se zranitelnost. Pro matky s dětmi může být tato situace o to složitější, že i když má klientka pocit, že nad situací nemá kontrolu, nesmí zapomenout na svou roli matky, která je sama o sobě náročná. Tyto faktory vyvolávají vzrůstající pocit napětí. Fáze by měla trvat několik hodin až dnů.³⁷

Při fázi třetí pocit napětí mobilizuje veškeré psychické rezervy klientky k hledání nových způsobů řešení situace. Klientka se snaží o předefinování krize. N. Špatenková³⁸ uvádí, že v této fázi dochází buď k překonání krize a získání pocitu emoční rovnováhy, a nebo pokud se snažení ukazuje jako neúspěšné, k odmítnutí daného problému. Zde ovšem vzniká nebezpečí, že krize přejde do chronického stavu. Nedojde-li v průběhu několika hodin až dnů k překonání krize ani k jejímu odmítnutí, nastává fáze čtvrtá.

Při poslední čtvrté fázi krize se napětí stává nesnesitelným. Klientka sice může navenek působit, že krizi zvládá, ale zkreslené vnímání situace spolu se stažením se ze sítě sociálních kontaktů vede k vnitřnímu chaosu a dezorientaci v sobě sama. Lze použít i pojem tunelového vnímání, kdy jedinec vidí pouze danou krizovou situaci a nedokáže soustředit pozornost na nic jiného. Dalo by se říci, že se v krizi utápí a není schopen všimnout si provazu ležícího vedle něj, který by mu z krize pomohl. Tato situace, která trvá několik dnů až týdnů³⁹, může vést k negativní ventilaci emocí jako je podrážděnost nebo únik k návykovým látkám.

Po představení pojmu krize a reakcí na krizi se budu věnovat aspektům úspěšné krizové intervence, které lze využít v azylovém domě pro matky s dětmi. Ty lze

³⁶ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7. Str. 39.

³⁷ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7. Str. 39.

³⁸ ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 8024708884. Str. 24.

³⁹ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7. Str. 39.

charakterizovat zásadami práce s lidmi v krizi. Dle P. Navrátila⁴⁰ krizová situace trvá obvykle šest týdnů. Po této době krize odezní ať už s profesionální pomocí či bez ní. Avšak účelem krizové intervence je pomoci klientovi zvládnout krizi pozitivním způsobem tak, aby se zabránilo vzniku vážných a dlouhodobých problémů.

Mezi zásady práce s lidmi v krizi patří⁴¹:

- Tvorba vztahu ke klientovi
- Informace o příčině a významu krize pro klienta
- Zapojení blízkých do řešení krize
- Dostatečný prostor na vyjádření emocí
- Sdílení naděje
- Hledání nové perspektivy
- Fragmentace problému
- Započít zvládání problému
- Pomoc při rozhodování a anticipaci důsledků jednání
- Posilování adaptivního chování
- Téma smyslu krize

Tvorba vztahu ke klientovi

Pro práci s jednotlivcem je stěžejní navázání vztahu s klientem, tak aby sociálnímu pracovníkovi klient důvěřoval a našel v něm oporu ve své nelehké situaci. P. Navrátil⁴² uvádí v psychosociálním přístupu, který lze velmi dobře využít coby začátek spolupráce, jako stěžejní diagnostiku a vztah sociálního pracovníka a klienta, jenž je založen na individualizaci, nehodnotícím postoji, respektu vůči klientovu právu na sebeurčení, zachování důvěrnosti vztahu, vyjadřování pocitů, kontrolované emoční angažovanosti a akceptaci.

⁴⁰ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 121.

⁴¹ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 122.

⁴² NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 40

Diagnostika

Diagnostický proces se soustřeďuje na komplexní pochopení situace jedince. Posouzení klienta s ohledem na jeho potřeby, životní etapu, náboženství, rasu, sociální roli, stresory, problémy atd. Tato fáze může být zkomplikována uživatelským subjektivním chápáním situace, komunikačními schopnostmi, vzděláním a dalšími faktory. Je potřeba přizpůsobit komunikaci tak, aby byla pro klienta srozumitelná a jasná⁴³. Při diagnostické fázi se čerpá i z šetření jiných profesionálů jako jsou například psychologové a lékaři, ale dle P. Navrátila⁴⁴ je nezbytné, aby tyto informace byly brány jako doplňující a stěžejními se stalo posouzení sociálním pracovníkem. Poté, co se lze orientovat v souvislostech vzniku klientova problému a společenské skupině, je možno začít pracovat na systémech řešení dané situace.

M. Krakešová⁴⁵ rozlišuje tři části sociální diagnózy v souvislosti s diagnostickým procesem a to zvažování faktů, stanovení dynamických a etiologických vztahů a interakcí, kategorizaci. Pochopení těchto tří částí sociální diagnózy může pomoci sociálnímu pracovníkovi k diagnostikování problému klienta.

Při **zvažování faktů** se má pracovník soustředit na to, o jaký tlak na klienta se jedná, zda je to například frustrace, deprivace či nedostatečné uspokojení potřeb. Klient ovšem nedochází do azylového domu pouze s jedním problémem, který má jasně definovaný a chce s ním pracovat. Ve většině případů se jedná o mnoho jednotlivých aspektů, které se kumulují a donutily klienta vyhledat pomoc. Při **stanovení dynamických a etiologických vztahů a interakcí** se má pracovník snažit o porozumění klientovu problému, o upevnění vztahu a uvedení jednotlivých faktorů v souvislosti. Může také docházet k tomu, že klient dané souvislosti mezi faktory nevidí. Proto pomocí parafráze toho, co nám klient sděluje a snahy o pochopení celé situace, může být klientovi nabídnut další nestranný pohled. Tyto dvě fáze by měly tedy jasně definovat stěžejní body pro

⁴³ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 45

⁴⁴ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 45.

⁴⁵ KRAKEŠOVÁ, Marie. *Výchovná sociální terapie*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 1973. Str. 47.

následnou práci s klientem. Při **kategorizaci** se sociální pracovník snaží faktory, které spolu souvisí, ucelit tak, aby na sebe navazovaly a klient s nimi poté mohl lépe pracovat. Dále se poukazuje na možnost, zařadit jednotlivce s narušeným sociálním vývojem do skupiny klientů s podobným problémem a pracovat s nimi v komunitě. To ovšem nevylučuje, že každý vývoj jedince je originální, neopakovatelný a je nutno zároveň vést klienta individuálně.⁴⁶

Vztah sociálního pracovníka a klienta

P. Navrátil⁴⁷ uvádí, že vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem je v psychosociálním přístupu považován za klíčový prvek intervence. Opět se upozorňuje na vyjádření opravdového zájmu o osobnost a potíže klienta. Dále odkazuje a charakterizuje⁴⁸ sedm základních principů vztahu sociálního pracovníka a klienta dle F. Biesteka, amerického katolického kněze. Jedná se o (1) individualizaci, (2) nehodnotící postoj, (3) respekt vůči klientovu právu na sebeurčení, (4) zachování důvěrnosti vztahu, (5) vyjadřování pocitů, (6) kontrolovanou emoční angažovanost a (7) akceptaci.

M. Krakešová⁴⁹ připodobňuje vztah sociálního pracovníka a klienta k citovému mostu: „*Tento vztah vyjadřuje potřebu vystavět citový most mezi pracovníkem a klientem, po kterém se k pracovníku dostanou potřebné informace o klientovy, o tom jaký problém zažívá, o jeho vzniku a zpět, což pracovníkovi umožní osvětlit daný problém a vést klienta k řešení.*“

Prvním z těchto principů je (1) individualizace. Podle tohoto principu by se měl sociální pracovník vzdát všech stereotypů a předsudků, protože každý klient má rozličné zkušenosti, které utvářejí jeho osobnost. P. Navrátil⁵⁰ zároveň zdůrazňuje potřebu individualizace na příkladu: „*Představa, že všichni Romové jsou vynikající hudebníci, je*

⁴⁶ KRAKEŠOVÁ, Marie. *Výchovná sociální terapie*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 1973. Str. 48.

⁴⁷ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 44.

⁴⁸ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 46.

⁴⁹ KRAKEŠOVÁ, Marie. *Výchovná sociální terapie*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 1973. Str. 53.

⁵⁰ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 46.

podobně předsudečná (a hloupá) jako víra, že všichni muži s modrýma očima jsou čestní a poctivý.“

(2) Nehodnotící postoj zdůrazňuje, že „úlohou sociálního pracovníka není posuzovat morální úroveň klienta“⁵¹ nelze ovšem neposuzovat určité jeho charakteristiky. Například v případě, že se klient svým chováním provinil proti právnímu řádu České Republiky, je samozřejmé zpochybňovat jeho pokusy o racionalizaci tohoto činu. V takovýchto případech je také potřebné zkoumat hodnotový systém klienta a jeho postoje, aby si byl sociální pracovník vědom, v jaké míře může vzniknout předpoklad pro další patologické jednání.

(3) Respektem vůči klientovu právu na sebeurčení lze chápat respekt vůči jednotlivým přáním klienta. „Tímto principem není myšlena podpora každého klientova přání bez ohledu na okolnosti.“⁵² Ale snaha vést ho k odpovědnosti za vlastní činy. Sociální pracovník má právo upozorňovat klienta na důsledky jeho chování.

(4) Při zachování důvěrnosti vztahu je samozřejmé, že sociální pracovník „je povinen zacházet se všemi informacemi, které získá při spolupráci s klientem s maximální důvěrností“⁵³, což mu ukládá i § 100 ZOŠS. Je-li potřeba, aby určité informace sdílel s jinými odborníky či spolupracovníky, děje se tak pouze s klientovým souhlasem a srozuměním klienta s tím, že stejně jako pracovník i ostatní osoby, se kterými budou informace sdíleny, jsou vázány mlčenlivostí.

V principu (5) vyjadřování pocitů „má sociální pracovník vytvářet takové podmínky, aby klient mohl bezpečně vyjadřovat své pocity“⁵⁴ a to jakékoliv, jako například pláč a vztek. To vše se odehrává v bezpečném prostředí.

(6) U kontrolované emoční angažovanosti se „předpokládá, že sociální pracovník je vnímavý vůči klientovým pocitům.“⁵⁵ Sociální pracovník se na ně pokouší odpovídajícím

⁵¹ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 46.

⁵² NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 46.

⁵³ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 46.

⁵⁴ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 46.

způsobem reagovat. Důležité je kontrolovat jak své verbální tak i neverbální projevy. Sociální pracovník je v přehnaném slova smyslu „snímán“ klientem a jakýkoliv nevhodný postoj nebo grimasa může vzbudit u klienta pocit nedůvěry a odtažitosti a celou spolupráci zkomplikovat.

Posledním principem je (7) akceptace. Jedná se o „*schopnost sociálního pracovníka zachovat ke klientovi respekt, ačkoliv se v jeho chování projevují negativní rysy.*“⁵⁶ I přes nemožnost sdílení klientových pocitů, uznává sociální pracovník to, že pro klienta jsou realitou. Akceptaci projevuje laskavostí a empatií. Dle P. Navrátila oproti dřívějšímu pohledu, jenž zdůrazňoval neutralitu a objektivnost se v současnosti upřednostňuje projev opravdovosti a angažovanosti.⁵⁷ Předmětem přijetí nejsou „dobré“ ale „skutečné“ pocity. V závěru je důležité, aby sociální pracovník zabránil posilování závislosti klienta na vztahu k němu samotnému. Při ukončení vztahu je nutno dbát na pocity, které v klientovi vyvolává ukončení spolupráce.

Informace o příčině a významu krize pro klienta

Další zásadou práce s lidmi v krizi je zjištění informací o příčině a významu krize pro klienta. Při této zásadě se sociální pracovník snaží pomocí rozhovoru získat co nejvíce informací o příčině krize. Pomocí otevřených otázek získává co největší vhled do celé situace. Zjišťuje, jaké další osoby klient vnímá jako klíčové v souvislosti s krizí, ať už osoby blízké, které klientovi pomáhají, tak i osoby, které mohou klientovu situaci ztěžovat. Je vhodné pokusit se pochopit a posléze vysvětlit klientovi i chování osob v jeho blízkosti, které se mu nedařilo objasnit. D. Vodáčková⁵⁸ uvádí příklad, kdy muž dorazí do krizového centra s tím, že nezvládá kontrolované pití alkoholu a má kvůli tomu problémy v práci. V rámci rozhovoru vyplyne, že alkoholem kompenzuje osamění a rozchod s přítelkyní. Při popisování jeho vztahu k rodině a jednotlivých členů vzniká situace, kdy klient začíná lépe chápat jejich reakce. Například, proč se v určitých situacích chovají tak, jak se chovají. Nakonec mu to přináší určitou úlevu. V rámci schůzky také pochopí, jak jednat s členy

⁵⁵ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 46.

⁵⁶ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 47.

⁵⁷ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 47.

⁵⁸ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7. Str. 76-88.

rodiny, aby s nimi dokázal lépe komunikovat. Na tomto příkladu je velmi dobře patrné, jak klíčový může vzhled do situace být. Předkládá sociálnímu pracovníkovi nevyřčené zakázky a otevírá nové možnosti spolupráce.

Zapojení blízkých do řešení krize

Při snaze o zvládnání krizových situací může klient často nalézt oporu v rodině, přátelích a dalších blízkých osobách. Při předpokladu, že nejbližší okolí klienta funguje na dobré úrovni, je možné, že klient se spíše ztotožní s řešením nabídnutým od blízkých osob než od sociálního pracovníka, který je pro klienta osobou novou a bez citové vazby. V jiných případech je možné blízké osoby přizvat na sezení, ať už jako podporu klienta, nebo jako nový zdroj informací o problémové situaci.

Dostatečný prostor na vyjádření emocí

Před definováním krize je vhodné v rámci „ukotvení“ klienta pracovat s jeho emocemi. K. Hájek⁵⁹ poukazuje na zdrženlivost sociálního pracovníka, který musí ovládat své projevy a zdržet se spontánních reakcí. Sociální pracovník by měl aktivně naslouchat a neutěšovat klienta ani se ho nesnažit okamžitě zklidnit. K. Hájek⁶⁰ dále odkazuje na to, že takové reakce klienti zažívají ve svém okolí a místo tíženého uvolnění to v nich může vyvolat opačné emoce jako smutek, naštvání nebo strach. Dále je potřeba se vyhnout projekci vlastních prožitých skutečností do situace klienta. Například krize, kterou klient prožívá, sociálnímu pracovníkovi evokuje situaci, jenž sám prožil, což ale neznamená, že řešení je stejné či podobné. Každý je individuální a stejně tak i pocity z různých životních etap a situací.

K. Hájek⁶¹ v případě práce s emocemi uvádí: *„Přitom ze strany terapeuta stačí tak málo: poskytnout klientovi bezpečí a porozumění, sdílet společně s ním jeho situaci. Trpělivě připravovat podmínky, aby klient si sám povšiml důležitých pocitů, které vyvstávají při jeho vyprávění, od nichž běžně utíká. Pak už stačí podpora terapeuta při sdílení, v němž klient přichází na nové souvislosti a sám si tak zpřesňuje prožívaný*

⁵⁹ HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, c2006. ISBN 8073671077 Str. 74.

⁶⁰ HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, c2006. ISBN 8073671077 Str. 74.

⁶¹ HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, c2006. ISBN 8073671077 Str. 83.

význam. “ Tato situace se může zdát většině lidí velmi jednoduchá, ale tiché doprovázení klienta jeho pocity je jeden z nejtěžších údělů sociálních pracovníků a to s jakoukoliv cílovou skupinou. Pozorně a s porozuměním, ale zároveň nezaujatě procházet emoce klienta bez hodnotícího pohledu, jak už na klienta, tak i na osoby, o kterých mluví, je pro mě osobně jedna z nejtěžších věcí, se kterou se v sociální práci setkávám.

Důležité je poskytnout prostor pro vyjádření emocí, které mohly být dlouhou dobou klientem potlačovány. Pro snazší uvolnění emocí se připravuje prostor setkání tak, aby klientovi bylo jasné, že se projevu emocí nemusí bát. K tomuto účelu je vhodné mít na stole připravené papírové kapesníky, nabídnout klientovi vodu, nechat klienta vybrat si místo, kde chce sedět tak, aby se cítil co nejkonformněji.

Sdílení naděje

Sama jsem se vždy práce s klientem, který se v krizi nachází, bála. Postupně se učím vidět v krizi šanci na lepší spolupráci s klientem. Tím, že v něm tato situace mobilizuje veškeré emoce, zároveň s vyrovnávacími strategiemi, které má klient zažité, otevírá dle mého názoru tato chvíle možnost pro novou rovinu spolupráce.

Klienta ve fázi reakce na krizi, kdy mobilizuje své psychické rezervy (3. fáze reakce na krizi dle N. Špaténkové), by se dalo skrze určitou pozitivní motivaci nasměřovat i k cíli individuální práce, se kterým by se klient mohl v rámci touhy po změně velmi dobře identifikovat. Pro představu bych uvedla příklad ženy, která přichází do azylového domu pro matky s dětmi z toho důvodu, že ji partner opustil a ona nedokáže z ekonomických důvodů zajistit sobě a dětem střechu nad hlavou. V tomto případě lze pochopit, že je pro klientku tato situace velmi náročná a že se nachází v krizi. Zároveň se ale pro ni může jednat o bod zlomu, kdy se může postavit na vlastní nohy a už jen to, že vyhledala službu azylového domu, je prvním krokem vpřed. Po úspěšné spolupráci by si mohla najít bydlení a stát se osobou, která již nebude závislá na sociální pomoci ale ani na partnerovi. Z praxe mám pocit, že matky si často hledají partnera jako ekonomickou podporu, tak aby byly schopné postarat se o své děti, a méně již jako o partnera, se kterým by chtěly strávit život. Tato krizová situace tedy může pomoci klientce nespoléhat se na podporu jiné osoby, ale naučit se jisté samostatnosti a zároveň posílení její víry v sebe sama. Z výše uvedeného

tedy plyne, že je dobré podporovat víru klienta, že může krizi zvládnout a podporovat jeho sebedůvěru a tím i sdílet jeho naději na vyřešení krize.⁶²

Hledání nové perspektivy

P. Navrátil⁶³ uvádí, že při hledání nové perspektivy je úkolem sociálního pracovníka pomoci klientovi zaujmout k situaci věcnější postoj a získat od ní větší odstup. Upozorňuje také na tunelové vidění, které jsem již popisovala ve čtvrté fázi reakce na krizi, a nutnost pomoci klientovi soustředit se ne pouze na problém, ale také na aspekty krize. Toho může sociální pracovník dosáhnout kladením otázek a aktivním zájmem o podrobnosti problémové situace.⁶⁴

Fragmentace problému

Osobní prožívání krize lze popsat následovně: *„Lidé v krizi prožívají svůj problém jako něco nepřehlédnutelného a nezvladatelného. Pokud se problém podaří rozčlenit na drobné kroky, které lze v krátkém čase realizovat, klienti získají větší sebedůvěru a spíše uvěří, že je problém řešitelný a zvladatelný.“*⁶⁵

Zde lze přímo ukázkově vidět, jak se jednotlivé metody sociální práce vzájemně prolínají a že i při krizové intervenci lze čerpat z jiných metod, zde konkrétně z případové práce. Důležitá je orientace sociálního pracovníka v základních metodách, tudíž jeho vzdělanost, ale souběžně i schopnost improvizace, kdy jednotlivé metody propojuje a volí vždy ve víře, že tento postup nejlépe dopomůže klientovi k dosažení cíle.

Započít zvládání problému

Jedná se o aktivizaci klienta a jeho vedení k postupnému řešení krize. Dle P. Navrátila: *„I krizová intervence musí vycházet z důsledné analýzy klientovy situace a*

⁶² NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 122.

⁶³ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 122.

⁶⁴ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 122.

⁶⁵ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 122.

*navazovat na jeho skutečné problémy.*⁶⁶ Logicky začínáme tou nejzávažnější a neaktuálnější, neboli v dané chvíli nejvíce potřebnou částí krize. Je ovšem důležité velmi dobře chápat situaci klienta a orientovat se v ní. Klient musí chápat svou krizi, i jaká jsou možná východiska z ní a snažit se krizi vyřešit.

Pomoc při rozhodování a anticipaci důsledků jednání

P. Navrátil⁶⁷ upozorňuje, že krizová situace obvykle oslabuje klientovu schopnost činit rozhodnutí a chápat jejich důsledky. Lze tedy vycházet i z principu nehodnotícího postoje, který popisují v části 0 Tvorba vztahu ke klientovi, kdy je nutné klientovi objasnit i důsledky jeho chování. Klient se totiž může uchýlovat k řešení, které mu v tuto chvíli připadá nejjednodušší, avšak danou strategii objektivně nepromyslí a mohlo by se stát, že i přes snahu problém vyřešit se dostane do situace mnohem složitější. Sociální pracovník má za úkol pomoc klientovi s předvídáním důsledků jeho rozhodnutí jak krizi zvládnout.

Posilovat adaptivní chování

Ve většině případů se klient před příchodem k poskytovateli sociálních služeb snaží o zvládnutí situace vlastními silami. K tomu využívá určité tzv. vyrovnávací strategie, které definuje D. Vodáčková fyziologicky tak, že *„jde o vybuzení určité části vegetativního nervstva zajišťující aktivizaci nebo útlum.“*⁶⁸ Vzhledem k eskalaci krize, která přiměla klienta vyhledat sociální službu, lze předpokládat, že se klientova vyrovnávací strategie na danou krizi neosvědčila. Lze z nich ovšem čerpat. Klient je má zažité a důvěřuje jim díky jiným situacím, které mu v minulosti pomohly překonat. Při rozhovoru se sociální pracovník klienta ptá, co již zkusil pro zvládnutí krize udělat. Hlavně z toho důvodu, aby nefunkční strategie již nebyly nabízeny, ale také z toho důvodu, že se známá strategie může stát základem pro vytvoření nové a účinnější.

⁶⁶ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 122.

⁶⁷ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 122.

⁶⁸ VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7. Str. 47.

Téma smyslu krize

Nalezení smyslu krize je stav, kdy z chápání krize jako zátěže, lze vytvořit chápání nové, a to krize jako příležitosti. Je dobré, aby klient sám, i přes obtíže vyvolané krizí, našel určité uspokojení v sobě samém. Ať už hrdost, že se s krizí vyrovnal, tak i uvědomění vyrovnávacích strategií, díky kterým příští zátěžová situace (krize) nebude pocitově tak náročná. Dále se také může jednat o posílení sebevědomí a nalezení víry v sebe sama. Důležité je uvědomění, že Já jsem pánem svého života a že se dokáži vyrovnat i s překážkami postavenými mi do cesty. Výše uvedené podporuje i názor P. Navrátila na téma smyslu krize: „*Základem úspěšné krizové intervence je změna pohledu na krizi samotnou. Hledání jejího místa v životě může pomoci při pochopení „příležitosti“, které jsou v krizové situaci přítomné.*“⁶⁹

Dle mého názoru je všeobecně možné krizovou intervenci v kontextu sociální práce chápat jako aktivizaci klienta a podporu osobnosti, kdy se snažíme dopomoci klientovi opětovně nalézt důvěru ve své Já. Dalo by se říct, že sociální pracovník slouží jako průvodce danou situací a při tunelovém vidění slouží jako baterka, která osvětluje další kroky a cestu, kterou se může klient vydat. S určitou formou krizové intervence se setkává každý v běžném životě, ať už v roli klienta, tak i v roli sociálního pracovníka - naslouchajícího. V praxi sociální práce každý z klientů prochází krizí. Situace, která ho přivedla k určité sociální službě, je stresující a tudíž by každý sociální pracovník měl mít osvojené prvky krizové intervence tak, aby byl klientovi co největší oporou. Každý počáteční kontakt s klientem a mapování obsahuje i prvky krizové intervence, které jsou důležité pro stabilizaci klienta před další spoluprací.

2.2 Případová práce

Dle O. Matouška⁷⁰ pojem případová práce znamená práci s jednotlivými případy, kdy se za případ pokládá jedna osoba, ale může i pár nebo rodina. Jedná se o metodu sociální práce s nejdélsí tradicí. Pojem případová práce vychází z označení casework. Jejím synonymem je také individuální sociální práce nebo sociální práce s jednotlivcem.

⁶⁹ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 123.

⁷⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

Všechny tyto termíny se vztahují k práci s jedním konkrétním klientem.⁷¹ Jedná se tedy o komplexní podporu a prolínání služeb, které se navrhuje uživateli jako možné řešení jeho situace. Sociální pracovník nabízí a předkládá postupy, kterými se klient může řídit.

J. Levická⁷² pokládá několik otázek vzhledem k případové práci, a to:

Můžeme řešit individuální problémy klienta bez respektování faktu, že je klient součástí určité skupiny (rodiny), ve které má svou nezastupitelnou roli? Naopak, právě respektování a uvědomění si klientovy role v určité sociální skupině může pomoci sociálnímu pracovníkovi pochopit klientovo problémy. Sociální pracovník tedy pracuje s klientkou s ohledem na její sociální roli v rámci rodiny a i v souvislosti s tím ji pomáhá se sestavením individuálního plánu.

Je možné pod pojmem případ chápat více než jednoho klienta? Myslím si, že v rámci případové práce, neboli, individuální sociální práce, je minimum případů, kdy pracujeme pouze s jedním klientem. Je pravda, že pouze s jedním uzavíráme smlouvu o poskytnutí sociálních služeb, ale s ohledem na to, že člověk je bytost společenská, vždy v rámci případové práce pracujeme skrze klienta i například s osobou blízkou. V rámci dílčích cílů klienta, který má například za cíl upevnění či obnovení vztahů s rodinou, budeme spolupracovat i s rodinou, i když se bude jednat o práci nepřímou. Aniž bychom další osoby identifikovaly jako uživatele sociální služby, lze v rámci jednoho případu tyto osoby přizvat pro hlubší pochopení klientova problému, nebo může klient sám vyjádřit touhu po moderování střetnutí sociálním pracovníkem, například pokud má z takového setkání obavy.

Nabízí se otázka, zda je možné v individuální sociální práci pracovat pouze s klientem, nebo je nutno pracovat i s jeho celou rodinou? Odpověď se odvíjí od povahy sociální služby poskytované klientům. V rámci azylových domů záleží na uvážení konkrétního zařízení sociálních služeb. Osobně jsem se setkala s modely, kdy se pracuje pouze s matkou, ovšem ve víře, že v rámci individuálního plánu bude jeden z dílčích cílů i posílení kompetencí matky k dítěti. Jiné azylové domy pro matky s dětmi do kompetencí zasahovaly v rámci minimalizace nevhodných návyků. Například v azylovém domě, ve

⁷¹ LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Vyd. 1. Trnava: Trnavská univerzita, 2003. ISBN 80-89074-38-3. Str. 29.

⁷² LEVICKÁ, Jana. *Metódy sociálnej práce*. Vyd. 1. Trnava: Trnavská univerzita, 2003. ISBN 80-89074-38-3. Str. 30.

kterém jsem měla možnost vidět každodenní provoz, děti po příchodu ze školy ukazovaly jídlo, které jim bylo nachystáno matkou k obědu. Stávalo se tak u nových klientek, u kterých nebylo jisté, jestli svým dětem poskytují vhodnou stravu. Setkala jsem se i s případem, kdy byla dítěti podána k obědu tzv. čínská polévka. Postup jistého monitoringu je logický v rámci snahy o co nejlepší výživu dítěte, ale souběžně vyvstává otázka, jak moc lze ovlivňovat/ koordinovat kompetence klientky v roli matky. Pobyt v azylovém domě je časově omezen, a bude-li se matka snažit o zásady správné výživy pouze kvůli kontrolujícím sociálním pracovníkům, je riziko, že velmi rychle po ukončení pobytu, se klientka vrátí do zajetých kolejí, v tomto případě snazší přípravě jídla na úkor výživové hodnoty daného pokrmu. Bylo by vhodné místo kontroly nabourat stereotyp toho, že dané jídlo je dostačující. To se ovšem odvíjí od stanovení individuálního plánu klientky, která by o tento cíl měla sama projevit zájem. Z výše uvedeného vyplývá, že při individuální sociální práci s klientkami jako s matkami se pracuje zároveň i s jejich rodinou a to hlavně s dětmi.

Jedná-li se o sociální práci individuální, co se chce přívlastkem individuální zdůraznit? Pracuje se tedy s jedním klientem nebo se zdůrazňuje individualita klienta? Nejsem si jistá, zda je možné na tuto otázku jednoznačně odpovědět. Osobně chápu daný pojem jako práci s jednotlivcem, která je založena na individualitě každého jedince. Z toho ovšem vyvstává otázka, zdali je vůbec specifikace určité metody potřebná, protože v rámci klientovo individuality každý sociální pracovník velmi jedinečně reaguje na klientovy problémy a potřeby, od čehož se odvíjí i postup, jakým bude s klientem pracovat. Nemělo by se tedy jednat o jednu určitou metodu, nýbrž o souhrn praktik, ať už je nazveme metodou, technikou, postupem, metodikou či jakkoliv jinak, při jejichž použití dokážeme klientovi poskytnout nejlepší spolupráci při řešení jeho problému. Tento názor potvrzuje i O. Matoušek⁷³ „*Úkolem případového sociálního pracovníka je zabývat se komplikovanými problémy klienta v celé jejich šíři. Řeší potřebu odpovídajícího příjmu, dostupného bydlení, zajišťuje dostupnou zdravotní péči, rekvalifikaci nebo pomáhá vyhledat zaměstnání a získat sociální podporu, protože systémy služeb jsou často nekoordinované a nepoučený klient se v nich sám sotva může orientovat.*“

O. Matoušek případovou práci rozděluje do následující série kroků: doporučení klienta do péče, zhodnocení jeho potřeb, stanovení cíle, plán intervence a péče, realizace

⁷³ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2. Str. 68.

plánů a souhrn hodnocení výsledků intervence nebo péče. V tomto celkovém procesu případové práce by dle slov O. Matouška⁷⁴ měl být klient co nejaktivnější s tím, že sociální pracovník by mu měl navrhnout alternativy, z nichž by si mohl klient dle svého uvážení vybírat. Vychází se z toho, že klient ví nejlépe, jak své problémy řešit.

V rámci případové práce se stanovuje individuální plán už při prvním kontaktu s klientkou v azylovém domě pro matky s dětmi. Dle L. Bickové „*Individuálním plánováním služby můžeme (v kontextu současných požadavků na kvalitu sociálních služeb) jednoduše rozumět proces „kontraktování“ – tj. dojednávání toho, jakým způsobem a s jakým zaměřením bude podpora a péče konkrétnímu uživateli poskytována.*“⁷⁵

2.2.1 Doporučení klienta do péče

Do azylového domu přicházejí matky nejčastěji v druhé fázi reakce na krizi (viz. 2.1.2 Krizová intervence), kdy se domnívají, že nejsou schopny krizi zvládnout. Poté, co se tedy snažily zvládnout situaci vlastními silami, je mohou na azylový dům odkázat buď známí, jiné instituce a organizace, nebo si službu vyhledají samy. I přes přijetí do azylového domu pro matky s dětmi a vyřešení akutního problému, tedy střechy nad hlavou, může krize stále trvat, a to kvůli tomu, že azylový dům je řešením na omezenou dobu.

Známe-li základní situaci klientky, je čas na vytvoření individuálního plánu. Předpokládáme, že vztah s klientkou je již navázán (viz. 0 Tvorba vztahu ke klientovi) v co nejvyšší možné míře, ale samozřejmě, že se bude postupem spolupráce prohlubovat a vyvíjet. Individuální plán se tedy začíná tvořit s klientkou po přijetí do azylového domu pro matky s dětmi. Pracuje se s ní nejen na stanovení dílčích cílů, ale současně ji sociální pracovník doprovází touto náročnou situací a snaží se o navrácení její sebedůvěry a posilování jejích kompetencí.

2.2.2 Zhodnocení potřeb klienta

Ve většině případů se sociální pracovník setkává s tím, že hlavním cílem a potřebou klienta azylového domu je získání stálého bydlení. Práce v azylových domech pro matky s dětmi o to složitější, že matky bývají často na mateřské nebo rodičovské dovolené, a tak

⁷⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0.

⁷⁵ BICKOVÁ, Lucie, ČERNÁ, Iva, FROULÍKOVÁ, Marie a HAICL, Martin aj. *Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách*, APSS ČR. Str. 26.

jejich příjem nedosahuje takové výše, aby si byly schopny dovolit vlastní bydlení, natož našetřit na jistinu a základní vybavení bytu. Součástí problému také bývá finanční negramotnost mladých matek a nedostatečné vzdělání, které je následně propojeno s nezaměstnaností. Jedním z dalších častých důvodů vyhledání azylového domu je rozlučka partnerů a tím pádem i ztráta jak bytové tak i finanční podpory. A v některých případech může být důvodem i domácí násilí.

Cíl individuálního plánování v azylových domech pro matky s dětmi je dopomoci klientce k tomu, aby se postavila na vlastní nohy. Současně se však dílčí cíle liší dle osobnosti a specifických potřeb každé klientky s ohledem na to, jak prožívá svou situaci, s jakým hodnotovým systémem se identifikovala a také s tím, co je pro ni stěžejní. Všechny tyto informace získává sociální pracovník v průběhu schůzky s klientkou. Je ale důležité nezapomenout, že se jednotlivé potřeby mohou při průběhu práce na individuálním plánu měnit, stejně jako se mění aktuální potřeby a jejich hierarchické postavení.

Pro zhodnocení potřeb klienta sociální pracovník mapuje jeho situaci. Snaží se ujasnit jak sobě, tak i klientovi, v jaké situaci se klient nachází. Dále je zde snaha o pochopení situace před třetím krokem (2.2.3 Stanovení cíle). Dle P. Navrátila: *„Úspěch přístupu orientovaného na řešení problémů spočívá v jednoduché myšlence, že malý úspěch rozvíjí sebedůvěru a že se lidé více nasazují pro úkoly, které si sami zvolili. Sociální pracovník je tu od toho, aby pomohl klientovi rozhodnout, jaké úkoly chce plnit - co chce dělat. Předpokládá se, že lidé jsou schopni takovou volbu udělat, a že nikdo jiný, by ji neudělal lépe. Základními hodnotami tohoto přístupu jsou „partnerství“ a „posilování“.* Partnerství v přístupu orientovaném na řešení úkolů znamená, že se vychází z přesvědčení, že vůdčí autoritou při řešení klientových problémů je klient sám.“⁷⁶ Podpora klientovi je poskytována v souvislosti s tím, že klient sám nejlépe chápe svou situaci a s jistou pomocí od sociálního pracovníka při ujasnění a ucelení problému ví, jaký výsledek očekává a co od sociálního pracovníka potřebuje. Jsem toho názoru, že jakýsi svépomocný fenomén zatím není v sociální práci z pohledu klienta velmi rozšířen. A to v tom smyslu, že klient nepřichází s tím, že sociální pracovník bude jeho průvodcem, ale spíše očekává jasnou instruktáž jak s danou situací naložit. Praxí je tento přístup klientů osvědčen jako neefektivní v rámci dlouhodobé spolupráce s klientem a nenapomáhá k vyřešení klientovo

⁷⁶ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 107.

situace. Klient se s tímto řešením neztotožní, nepřijme ho za své. Klient bez dostatečné motivace může toto řešení brát jako návod, jak by měl žít a ne návod, jak by chtěl žít. Přeci jen, kdo by chtěl žít dle postupu, který nám předepíše někdo, kdo nezažil to co my?

Při základním zhodnocení potřeb klienta je dobré držet se jisté hierarchie důležitosti jednotlivých potřeb. K tomu doporučuji využít pyramidu potřeb dle A. H. Maslowa⁷⁷. V této pyramidě, která má pět pater, jsou podstavcem základní tělesné a fyziologické potřeby. Následuje potřeba bezpečí a jistoty, nad ní stojí potřeba lásky, přijetí a spolupatříčnosti. Dále je potřeba uznání a úcty a nejvyšší potřebou je potřeba seberealizace. Někteří autoři rozdělují vrchní potřebu do dalších čtyř oddílů a to, vzestupně od kognitivní potřeby, estetické potřeby, seberealizace a sebe transcendence. Pro potřeby mé práce bude ovšem dostačující prvotní rozdělení do pěti skupin dle A. H. Maslowa. Tvar pyramidy lze chápat jako dostatečné určení toho, jak je která potřeba důležitá. Klasicky, bez základny by nebyl vrchol.

Klienti přicházející do azylového domu postrádají většinou první a druhou část základny pyramidy, tedy primární fyziologické a tělesné potřeby a pocit bezpečí a jistoty. Chybí jim střecha nad hlavou, což je spojeno s obstaráváním a přípravou potravy a určitý komfort. Co se jistoty týče, bohužel v azylových domech nemusí být tento pocit plně zastoupen. Například v případě domácího násilí je hrozba nejistoty a ohrožení neustále na prvním místě. Doporučuje se proto pomoci klientovi například specializovanou terapií.

V rámci zhodnocení potřeb klienta si myslím, že je dobré zaměřit se prvotně na to, co nám klient sděluje a co je pro něj aktuálním problémem. Zároveň se však v rámci mapování snažit tyto problémy seřadit od těch nejakutnějších. Nejprve je logické se snažit uspokojit fyziologické potřeby, což může znamenat přijetí klienta (je-li to možné) do azylového domu. Dále se zabírat pocitem bezpečí a jistoty, což se v praxi projevuje oznámením klientovi, za jakých podmínek a po jakou dobu mu bude služba poskytována, a hlavně, ujistit ho, že na jeho dalším osudu bude pracovat společně se sociálním pracovníkem. Ten tedy poskytuje dávku empatie a porozumění, i když není na počátku služby možno zaručit řešení daného problému.

⁷⁷ MASLOW, Abraham Harold. *O psychologii bytí*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0618-7.

2.2.3 Stanovení cíle

Určitý cíl se stanovuje již při prvním kontaktu s klientkou. Cíl by měla správně vyslovit klientka sama za podpory sociálního pracovníka. Stanovují se i další dílčí cíle, které napomáhají k vyřešení situace klientky. Hlavním cílem klientek v azylových domech pro matky s dětmi je jistě nalezení vlastního bydlení. Dílčí cíle se samozřejmě během pobytu v azylovém domě mohou měnit.

V tomto ohledu lze odkázat na P. Navrátila⁷⁸ a jeho popis přístupu orientovaného na úkoly. Uvádí, že při stanovení cíle, je důležité vyjasnění klientových zájmů a jejich seřazení dle významnosti (na významnosti by se měl shodnout jak sociální pracovník, tak klient).

2.2.4 Plán intervence nebo péče

Po stanovení cílů je dobré si určit s klientem rámec, v jakém budou cíle plněny. Individuální plán by měl obsahovat časové úseky, v jakých mají být cíle dosaženy, frekvenci kontaktů se sociálním pracovníkem a jejich délka. Je možné na individuálním plánu pracovat i tím stylem, že jednotlivé kroky zapisují sociální pracovník společně s klientem a nejlépe však, aby toto klient zapisoval sám v přítomnosti sociálního pracovníka. Individuální plán lze chápat jako zvědomění cílů a podporu a toho co chce klient dosáhnout. Je vhodné, aby si sociální pracovník uchoval kopii individuálního plánu a při dalších setkáních do něho zapisoval, jak se daří plán plnit.

P. Navrátil⁷⁹ uvádí, že smlouva nebo plán obsahuje sedm částí. První se označuje jako žádoucí výsledek sociální služby klientovi. V rámci azylového domu se tedy jedná o dosažení samostatného bydlení. Druhou částí je seznam termínovaných úkolů klienta, tedy to, co má klient sám vykonat. Tyto úkoly lze obohatit časovým rámcem, tak aby klient nebyl stresovaný a soustředil se na dané kroky dle jejich priority. Jako třetí část je uváděn seznam termínovaných úkolů osob blízkých klientovi. Opět s ohledem na cílovou skupinu matek v azylovém domě, se může jednat například o úkoly, které by měly zvládnout děti, kdy se může jednat o určité domácí práce, jako pravidelný úklid dětského pokoje a různé

⁷⁸ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 108.

⁷⁹ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 110.

jiné, tak aby si dítě osvojilo základní návyky. Čtvrtou částí je seznam termínovaných úkolů sociálního pracovníka. V této části se může objevovat například pomoc klientce s hledáním práce, vysvětlení a pomoc s vařením, zásady zdravé životosprávy. Dále pomoc při sestavování životopisu. Spadají sem všechny samostatné úkoly sociálního pracovníka související s následnou aktivizací klientky. Pátá část je pojmenována jako seznam termínovaných úkolů ostatních sociálních pracovníků. Může se jednat například o doprovod na úřad, jednání se školou, do které dítě dochází. Šestá část obsahuje výčet služeb vyžádaných u jiných zařízení. Jedná o možnou spolupráci s psychologickou podporou jak pro dítě, tak i pro klientku samotnou a mnohé další kroky, které jsou společně s klientkou uznávány jako vhodné pro zlepšení a pomoc v její situaci. Sedmá část má obsahovat stanovené podmínky, za nichž bude dohoda neboli plán přepracován. Je možné, že plán bude potřebovat revizi z několika důvodů. Může se jednat o to, že zadaný cíl plánu není již aktuální z důvodu změny určitých okolností, stejně tak se může během spolupráce objevit jiný cíl, který při sestavování nebyl znám. Dále je možné, že stanovený postup nepřináší tížený výsledek a je potřeba jej přehodnotit.

2.2.5 Realizace plánů

Při samotné realizaci plánů je sociální pracovník klientovi oporou, a snaží se ho k jednotlivému plnění správně motivovat. Jak jsem již uváděla v plánu intervence (2.2.4 Plán intervence nebo péče) je možné, že se bude muset samotný plán jistým stylem upravovat. Je vhodné nebrat revizi individuálního plánu jako selhání. Důležité je si uvědomit, že pokud je úprava nutná a klient nám je schopen otevřeně říct, že mu určitý plán nevyhovuje, dá se tato situace chápat jako bonusový bod spolupráce. Otevřenost a schopnost kriticky hodnotit naplánované postupy je znakem velmi dobře navázaného vztahu mezi klientem a sociálním pracovníkem. Má-li ze změny v plánu sociální pracovník špatný pocit v tom smyslu, že se obává, že prvotní plán nebyl pro klienta vhodný, je dobré tuto skutečnost nadnést na supervizi s ostatními sociálními pracovníky a otevřeně o pocitech mluvit.

2.2.6 Souhrn a hodnocení výsledků intervence nebo péče

I přesto, že spolupráce s klientkou v azylovém domě pro matky s dětmi je oficiálně časově omezena na dobu jednoho roku, je možné tuto spolupráci ve výjimečných případech prodloužit. Obvykle se, dle mé zkušenosti z praxe, jedná o velmi dobrou

spolupráci s klientkou, která k dosažení cíle potřebuje delší čas. Zpravidla jde maximálně o pár měsíců prodlouženého pobytu v azylovém domě pro matky s dětmi ve většinovém případě z důvodu nedostatečných finančních prostředků na jistinu v rámci pronájmu bytu. Nebo ve velmi ojedinělých případech, kdy by se klientka ocitla v situaci, kdy nemá kam jít a došlo by k ohrožení zdraví dítěte. K této situaci by ovšem dle mého názoru po naplnění individuálním plánem nemělo dojít. V případech, kdy tomu přesto dojde, se může jednat buď o nespolupráci klientky, neboli neplnění cílů spolupráce, ale také o příliš vysoké nároky na klientku. Obě situace by měl sociální pracovník odhalit již během spolupráce na individuálním plánu a myslím si, že by nemělo docházet k tomu, že je spolupráce ukončována s tím, že klientka nemá kam jít.

P. Navrátil⁸⁰ popisuje stěžejní body zakončení spolupráce s klientem, na které je vhodné v rámci blížícího se ukončení spolupráce jedince upozornit a tyto body s ním prodiskutovat. Jedná se o efekt zakončení kontraktu, způsob zvládnání strachu z nových situací, dosavadní pozitivní vývoj a další okruhy klientovy práce.

2.3 Mediace

O. Matoušek⁸¹ popisuje mediaci jako: „*vyjednávání a uzavření dohody s pomocí vyškoleného zprostředkovatele - mediátora.*“ V rámci azylového domu pro matky s dětmi se tedy nejedná o přímou mediaci, ale sociální pracovník využívá její prvky. Dále O. Matoušek uvádí, že se mediace v současnosti užívá jako mimosoudní řešení občanských sporů, při práci s rodinami a při sporech v manželství. Mediátor by měl být nestranný tak, aby pomáhal všem v nalezení shody.⁸² V rámci azylového domu pro matky s dětmi lze s mediací pracovat například při jednání s otcem dětí nebo s dítětem. Dále lze z mediace vycházet v rámci určitých technik, které se při spolupráci využívají. O. Matoušek⁸³ upozorňuje, na to, že při jakémkoliv řešení sporu se snaží strany něco získat. Popisuje také pět stylů při řešení konfliktu a to přizpůsobení, prosazení, únik, kompromis a dohoda.

⁸⁰ NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0. Str. 111.

⁸¹ MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0. Str. 105

⁸² MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0. Str. 105

⁸³ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482. Str. 136.

Přízpůsobení se obvykle vztahuje na jednoho z partnerů. Dominantnější z partnerů prosadí své požadavky a druhý submisivnější se poddá. Může ovšem nastat situace, kdy ten submisivnější z dvojice prvotně s dohodou souhlasí, ale později zažádá o změnu. Toto se může stát každému z nás. Představme si situaci, kdy při konfrontaci dojde k nečekaným požadavkům a osoba je situací natolik zaskočena, že i když je jasné, že s takovým řešením nebude souhlasit, nenalezne dostatek odvahy na vyjádření nesouhlasu a je pouze odkýváno cokoliv, co protistrana navrhne. A to i přes to, že ihned po ukončení schůzky je jasné, že toto řešení je nevyhovující. V těchto okamžicích může mediátor skrze nonverbální komunikaci vycítit, co se děje, a dokázat submisivnějšího klienta podpořit k vyjádření jeho opravdových pocitů - názorů.

Dle O. Matouška⁸⁴ tento silnější z dvojice používá styl **prosazení**, „*Prosazení je styl, kdy jeden z dvojice klade důraz na výsledek a jde mu jen o prosazení vlastních názorů, cílů, a při tom vůbec nezohledňuje vztah k druhému, se kterým se případ řeší.*“ S tímto modelem se lze setkat například při rozluce partnerů, která je založena na velmi emotivním vztahu, jenž je narušen například nevěrou jednoho z partnerů. V tuto chvíli jsou pochopitelné emoce zraněné osoby. Pocit křivdy je jeden z nejhorších, se kterým se v životě lze setkat, a to i pro impulzivní chování, které nakonec v osobě vyvolává, a pro potřebu dosažení pocitu zadostiučinění. Pracovat s osobou, která se zatím nevyrovnala se svými emocemi, může být velice složité, protože logické řešení je zastíněno emocemi. I když tyto emoce mohou být společensky pochopitelné v návaznosti na danou situaci, vyvstává otázka, zda nejdříve nepracovat na pochopení vlastních emocí a vyrovnání se s nimi a až poté na praktickém zpracování dohody mezi stranami.

Dle O. Matouška⁸⁵ **únik** je definován následovně: „*Únik je styl řešení, který nastává tehdy, když o věci nediskutujeme, odložíme řešení či výsledek a neudržíme ani dobrý vztah k druhé straně. Často se nám problém vrací obvykle jako bumerang zpátky.*“ Je to tedy styl řešení, kdy se jedna ze stran nebo dokonce obě strany řešení problému vyhýbají, avšak tento problém stále takřkají visí ve vzduchu a tím může mít negativní vliv na všechny členy domácnosti. Nejvíce stresující může být tato situace pro dítě, které se nachází mezi partnery a mnohdy slouží jako prostředník komunikace, například skrze něj mohou být ventilovány negativní emoce k partnerovi. Je potřeba partnery přesvědčit,

⁸⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482. Str. 137.

⁸⁵ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482. Str. 137.

že únikový styl není vhodný a to dříve, než dojde k negativním důsledkům v chování a psychice dítěte.

Kompromis obecně lze chápat jako interakci mezi dvěma stranami, kdy dochází k takovému řešení, se kterým jsou strany uspokojeny. Co se práce s rodinou týče, jedná se tedy o téměř uspokojivou situaci, kdy každá ze stran sleví ze svých nároků, tak aby konečná dohoda byla přijatelná pro obě strany. Dalo by se tedy říci, že se jedná o téměř nejlepší řešení, neboť v rámci vyjednávání o přehodnocení svých nároků a jejich snížení jsou strany nuceny vzájemně komunikovat a vztah mezi nimi se nevytrátí.

Poslední možností řešení je **dohoda**. Jedná se o nejefektivnější styl řešení, ale zároveň časově nejnáročnější. Zahrnuje uspokojení všech stran, a také těch, které jsou na nich závislé. Dalším důležitým aspektem je to, že umožňuje zachování dobrých vztahů, pro další spolupráci v budoucnu.⁸⁶ Jedná se tedy o situaci, kdy se zachovávají vazby mezi partnery a celková stresová situace je řešena s co nejnižším psychickým dopadem na všechny členy domácnosti.

V azylovém domě pro matky s dětmi lze mediaci rozdělit na dvě skupiny a to na mediaci matky s partnerem a mediaci matky s dítětem. Při mediaci matky s partnerem lze využít styly řešení konfliktu, které popisují výše. Konkrétně práci matky s partnerem vidím převážně v rámci dohody ohledně pravidel péče o dítě, například tedy ohledně četnosti a podmínkách styku dítěte s otcem a dalších organizačních věcech.

Oproti tomu mediaci ve vztahu matky a dítěte uvádím proto, že si myslím, že i dítě může být pobytem v azylovém domě frustrováno, a to se může projevat negativním jednáním vůči matce nebo okolí. V rámci posílení kompetencí matky je tedy možné, aby sociální pracovník působil jako mediátor. Toto řešení by mohlo přispět ke klidnějšímu rozhovoru mezi oběma stranami s omezením nekontrolovatelných emočních výkyvů. Souběžně sociální pracovník působí jako moderátor rozhovoru, který by měl přispět ke zlepšení vztahů. Případy nepřátelského postavení dítěte vůči matce mohou být jistým logickým vyústěním dané situace, kdy se rodina ocitá v azylovém domě. Často jsem se setkala s tím, že děti pobyt v azylovém domě před svými vrstevníky a spolužáky tajily kvůli obavě ze stigmatizace (nálepkování). Důležitou úlohu může hrát fakt, že dítě nemůže

⁸⁶ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482. Str. 137.

situaci, ve které se nyní nalézá on a jeho matka nijak ovlivnit. Stálý domov dítěti chybí a je důležité, ať už je dítě v jakémkoliv věku, pracovat i s ním, aby pochopil situaci, ve které se společně s matkou (a sourozenci) nachází a snažit se o minimalizaci nevhodných dopadů na jeho psychiku. Další problémová situace může nastat u dětí vyššího věku, kdy dojde k promítnutí role partnera do dítěte, ať už se strany matky, nebo jeho samotného. Dítě může tuto roli v rámci soužití převzít například ve chvíli, kdy má potřebu matce pomoci, protože si myslí, že svou úlohu v momentální chvíli nezvládá. Na sociálním pracovníkovi je v tento moment podpořit posílení kompetencí matky a navrátit dítěti jeho přirozenou roli, o kterou by žádné dítě nemělo být ochuzeno.

V této části je také vhodné zmínit, jak se v azylových domech pro matky s dětmi pracuje i s dětmi samotnými. Z praxe jsem mívala pocit, že se upřednostňuje práce s matkami v posílení jejich kompetencí, ale samotná interakce mezi sociálním pracovníkem a dítětem v rámci určitého plánu běžná nebyla. Jeden z mála aspektů práce přímo s dětmi je například skrze doučování, což je ve většině případů dobrovolnická činnost ve spolupráci s určitou střední školou v daném městě, nebo pravidelné návštěvy psychologa docházejícího do azylového domu. Další bližší spolupráce s dítětem bývá skrze matku, neboť s ní je uzavřena smlouva o poskytnutí sociální služby a také stanoven individuální plán (viz. 2.2 Případová práce). Myslím si, že by se měla více práce sociálního pracovníka soustředit i na práci s dítětem, jelikož dítě ještě nemá vyvinutou osobnost a tyto situace ho mohou poznamenat na celý život.

2.4 Poradenství

Sociální poradenství je jedním ze základních druhů sociálních služeb definovaných v ZOSS. Dle § 37 ZOSS sociální poradenství zahrnuje základní a odborné sociální poradenství. Základní sociální poradenství dle odst. 2 § 37 ZOSS poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. V ZOSS je také zdůrazněno, že je poskytováno ve všech sociálních službách a poskytovatelé jsou povinni tuto činnost zajistit. Dle O. Matouška⁸⁷ by základní poradenství mělo obsahovat informace o možnostech a nárocích, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka. Důležité také je, aby základní sociální poradenství mohli využívat i lidé žijící v menších obcích. V praxi, přijde-li žadatel o službu na prvotní schůzku a sociální pracovník během

⁸⁷ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482. Str. 84.

rozhovoru zjistí, že na tuto službu žadatel nemá nárok (například nespadá do dané cílové skupiny) spočívá základní poradenství v odkázání klienta na službu vhodnou, předání kontaktu na danou službu, popřípadě seznámení s tím, co mu může být nabídnuto.

Odborné sociální poradenství je zaměřené dle problému, se kterým klient přichází. Má poskytovat přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Dle odst. 3 § 37 ZOŠS je odborné sociální poradenství poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob. Dle O. Matouška⁸⁸ „*Jde zejména o problémy v manželském nebo mezigeneračním soužití, v péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, o osoby propuštěné z výkonu trestu.*“⁸⁹ Toto poradenství bývá poskytováno převážně nestátními institucemi jako například manželské poradny, pedagogicko- psychologické poradny, služby finančního poradce, právní poradna a další. O. Matoušek⁹⁰ také poukazuje na sociálně terapeutický přesah, který se v rámci odborného sociálního poradenství velmi často vyskytuje. V azylových domech odborné poradenství není poskytováno, nanejvýš skrz psychologa, či jiných odborníků, kteří do azylového domu dochází. V potřebě jiné odborné pomoci je klient odkazován do dalších služeb, se kterými může azylový dům spolupracovat.

Pomoc v rámci poradenství je rozlišována v šesti typech a to dle potřeb osoby, která pomoc vyhledala.⁹¹ O. Matoušek se k těmto typům také vyjadřuje.⁹² První je pomáhání podáním jednoduchých věcných informací. Jedná se o poskytnutí informací, které klientovi dopomohou k řešení jeho situace. Například jak vyplnit daný formulář. Druhým je pomáhání poskytováním rad. Jedná se o doporučení, jak změnit danou situaci. Takové přímé rady si ovšem může dovolit osoba, která má do dané problematiky vhléd jako finanční poradce a nebo právník. Třetím typem je pomáhání prostřednictvím učení. Pro mne osobně se jedná o jeden z nejlepších stylů, jelikož je postaven na aktivizaci klienta, kdy mu pomůžeme s osvojením dovedností potřebných k vyřešení situace, ale dále už jedná klient samostatně. Čtvrtým stylem je pomáhání prostřednictvím psychologického náhledu. Tento styl spočívá v rozebrání problému a jeho následné analýze tak, aby klient viděl, kde lze nejlépe na situaci zapracovat a jaké dopady vybrané řešení bude mít. Jedná

⁸⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482. Str. 84.

⁸⁹ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482. Str. 84.

⁹⁰ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482. Str. 84.

⁹¹ SCALLY, M. - HOPSON, B: *A model of helping and counselling: Indications for training*, Leeds University 1979

⁹² MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482. Str. 85.

se tedy o pochopení komplexnosti jednotlivých kroků. Páté v pořadí je pomáhání prostřednictvím přímé akce. Jde tedy o přímé zprostředkování věci, kterou jedinec akutně potřebuje. S takovým stylem se lze sekat v rámci nízkoprahových služeb, kdy je klientům poskytnuta například potravinová pomoc. Jako poslední šestý styl je uvedeno pomáhání vyvolané změnou systému, který způsobuje jedinci potíže. „*Může jít o organizační úpravy, změnu v předpisech apod.*“⁹³

Struktura poradenství závisí na formulaci problému klientem a definování cíle a plánu. Dále je stále nutné pamatovat na prolínání jednotlivých metod, takže je v praxi možné, že při poradenství poskytovaném při prvním kontaktu s žadatelem, bude mít toto setkání přesah i do poradenství krizového, kdy lze čerpat ze základů krizové intervence (viz. 2.1.2 Krizová intervence).⁹⁴

⁹³ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482. Str. 85.

⁹⁴ MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 8071785482. Str. 88.

Závěr

V bakalářské práci jsem se věnovala vybraným metodám sociální práce ve vztahu k azylovým domům pro matky s dětmi, hlavně tedy metodám sociální práce s jednotlivcem.

Cílem této bakalářské práce bylo popsat metody sociální práce v azylových domech pro matky s dětmi. Charakterizovala jsem vybrané metody sociální práce s ohledem na svou dosavadní praxi a doplňovala jsem je o prvky různých technik a přístupů, tak jak věřím, že by mohly co nejlépe pomoci sociálnímu pracovníkovi a klientce k dosažení cíle individuálního plánu.

Povedlo se mi srozumitelně popsat právní zakotvení azylových domů v českém právním řádu. Při popisování metod sociální práce jsem se u sociální intervence věnovala hlavně krizové intervenci. S krizí přicházejí do azylového domu téměř všechny matky, a proto krizová intervence přináší důležité prvky k sociální práci v azylových domech pro matky s dětmi, které by měl sociální pracovník ovládat. V mé bakalářské práci jsem dospěla k názoru, že matky obvykle přicházejí do azylového domu v druhé fázi reakce na krizi, kdy nejsou schopny krizi zvládnout vlastními silami.

V krizové intervenci jsem popsala zásady práce s lidmi v krizi, mezi něž patří i tvorba vztahu ke klientovi obsahujících sedm základních principů, které by dle mého názoru měl ovládat každý sociální pracovník bez ohledu na to, s jakou metodou se rozhodne pracovat.

Potvrdil se mi také můj názor, že ve většině případů, nelze pracovat pouze s jednou metodou a tou se řídit, ale je vhodné metody kombinovat v závislosti na aktuální situaci klienta a problému, se kterým sociální pracovník pracuje. Stejně tak je obtížné v literatuře nalézt seznam metod vhodných k práci s určitou cílovou skupinou, v tomto případě matky s dětmi.

Myslím si, že sociální práce v azylových domech pro matky s dětmi by se měla více soustředit i na konkrétní práci s dětmi. I když lze využít jednotlivé metody sociální práce při práci s dítětem, v azylovém domě se tento postup dle mých zkušeností získaných v průběhu praxe neaplikuje. Je to z toho důvodu, že se smlouva o poskytnutí sociální služby uzavírá s matkou a i individuální plán se sestavuje jen ve vztahu k matce, samozřejmě v souvislosti s tím, že se posilují její rodičovské kompetence ve vztahu k dítěti. Navrhovala

bych, aby byl sestaven i individuální plán pro dítě a tím by se dalo pracovat na jeho cílech a stal by se subjektem poskytování sociálních služeb.

Klady mé bakalářské práce shledávám v uceleném představení vybraných metod sociální práce s obohacením o vlastní zkušenosti. Tato práce by mohla být využita sociálními pracovníky v azylových domech pro matky s dětmi pro osvětlení některých metod. Pro mě samotnou bude sloužit jako návod, jak pracovat v dané cílové skupině a jak lze využívat i prvky metod, které dnes nejsou v azylovém domě pro matky s dětmi tak často využívány.

Seznam použité literatury

Odborná literatura

- 1) BICKOVÁ, Lucie, ČERNÁ, Iva, FROULÍKOVÁ, Marie a HAICL, Martin aj. Individuální plánování a role klíčového pracovníka v sociálních službách, APSS ČR.
- 2) CIMRMANNOVÁ, Tereza, Naděžda Spatenková ZUZANA HUBINKOVÁ, redakce ALENA JIRSOVÁ a grafická úprava. JAN SERÝCH. *Krize a význam pomáhajících prvního kontaktu: aplikace v kontextu rodinného násilí*. Vydání první. 2013. ISBN 9788024624037.
- 3) HÁJEK, Karel. *Práce s emocemi pro pomáhající profese: tělesně zakotvené prožívání*. Praha: Portál, c2006. ISBN 8073671077
- 4) JANEČKOVÁ, Eva a Petr MACH. *Zákon o sociálních službách: Komentář* [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2017-6-12]. ASPI_ID KO108_2006CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN: 2336-517X.
- 5) KRAKEŠOVÁ, Marie. *Výchovná sociální terapie*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 1973.
- 6) LEVICKÁ, Jana. *Metody sociální práce*. Vyd. 1. Trnava: Trnavská univerzita, 2003. ISBN 80-89074-38-3
- 7) MASLOW, Abraham Harold. *O psychologii bytí*. Praha: Portál, 2014. ISBN 978-80-262-0618-7.
- 8) MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-818-0.
- 9) MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-7178-548-2
- 10) NAVRÁTIL, Pavel. *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Marek Zeman, c2001. ISBN 80-903070-0-0.
- 11) ONDRUŠOVÁ, Zlatica. *Základy sociální práce*. Brno: MSD, 2009. ISBN 978-80-7392-109-5.
- 12) ŘEZNIČEK, Ivo. *Metody sociální práce: podklady ke stážím studentů a ke kazuistickým seminářům*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1994. 75 s. Studijní texty; sv. 5. ISBN 80-85850-00-1.
- 13) SCALLY, M. - HOPSON, B. *A model of helping and counselling: Indications for training*, Leeds University 1979
- 14) ŠPATENKOVÁ, Naděžda. *Krize: psychologický a sociologický fenomén*. Praha: Grada, 2004. Psyché (Grada). ISBN 8024708884.
- 15) TOMEŠ, Igor. *Úvod do teorie a metodologie sociální politiky*. Praha: Portál, 2010. ISBN isbn978-80-7367-680-3.
- 16) VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence*. 3. vyd. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0212-7.

- 17) Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: Beck-online [online právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck [cit.11.06.2017]. Dostupné z: <http://www.beck-online.cz>.
- 18) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. In: Beck-online [online právní informační systém]. Nakladatelství C. H. Beck [cit.11.06.2017]. Dostupné z: <http://www.beck-online.cz>.

Encyklopedie a slovníky

- 19) MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2003, 287 s. ISBN 80-7178-549-0

Elektronické zdroje

- 20) Registr poskytovatelů sociálních služeb. *Iregistř MPSV*. [online]. [cit. 11.06.2017]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/rozsirene_hledani_sluzby.fw.do?sd=azylov%C3%A9+domy&zak=&zaok=&SUBSESSION_ID=1497179660906_5

Summary

The aim of my bachelor thesis was to describe the social work methods used in shelters (asylum houses) for mothers and children. I characterized this methods according to my personal working experience. At first, I presented the shelters how they are described by the law and next I focused on social intervention, case studies, mediation and counselling.

While describing the social work methods I focused on social intervention, especially crisis intervention. Within my bachelor thesis I presented the opinion, that the mothers approaching the shelters are usually in the second part of the crisis process, when they are unable to manage their situation on their own.

In the part devoted to crisis intervention I named the principles of working with people who are in the crisis state, among these methods also belongs the establishment of relationship between the social worker and the client – these are the seven principles that every social worker should know. I also find validation for my presumption that in most cases there is need to use more than one method and it usually better to combine the methods and adapt them according to the client needs and the situation itself.

I believe that the social work provided by the shelters should be more focused on the work with children. Even though there are known methods how to work with the children my experience proved to me that these methods are not commonly used in the shelters. The main reason why this happens is that the contract of cooperation is made between the mother on one side and the shelter on the other side, individual plan (of treatment/cooperation) is also prepared according to mother's needs – of course the mother's competence for educating the children are meant to be strengthen. For the greatest benefits that my bachelor thesis brings I believe that it the compendium of social work methods that are enriched with my personal experience.