

**Kultura poskytování osobních sociálních služeb:
případová studie domu na půl cesty**

zpráva z první fáze výzkumu

Libor Musil
Olga Hubíková
Kateřina Kubalčíková
Eleonóra Hamarová

VÚPSV Praha
výzkumné centrum Brno

únor 2002

Obsah

Úvod	3
I. Část: Nástin typologie institucionalizace DPC	6
Míra institucionalizace sledovaných DPC	6
1. DPC X	6
2. DPC Y	8
3. DPC Q	10
II. Část: Standardy a přístupy ke klientům	12
1. Standardy interakcí mezi pracovníky DPC	12
1.1. Interakce vedoucí a vedoucí zařízení	12
1.2. Interakce vedoucí a sociální pracovnice	12
2. Standardy interakce pracovníků a organizace	14
2.1. Přijímání pracovníků	14
2.2. Kvalifikační nároky na sociální pracovnici a požadavky na její další vzdělávání	15
2.3. Závčik pracovníků	17
2.4. Náplň práce sociální pracovnice	17
2.5. Režim pracovní doby sociální pracovnice	19
2.6. Náplň práce vedoucí	20
2.7. Náplň práce vedoucí zařízení	21
2.8. Náplň práce pracovnice dohledu	22
3. Standardy interakce mezi pracovníky a klienty	23
3.1. Standard přípravy na přijetí	23
3.2. Standardy iniciačního zmapování klientovy situace	23
3.3. Standardy „koncepce“ práce s klientem	24
3.4. Standardy komunikace pracovníků s klienty	26
3.5. Standardy nakládání se stížnostmi klientů	27
3.6. Standardy kontroly financí klientů	28
3.7. Standardy interakce se sociálním okolím klienta	29
3.8. Standardy práce s romskou klientelou	31
3.9. Standardy monitoringu vývoje klientovy situace	31
3.10. Standardy kontaktů s klienty po ukončení pobytu	32
4. Standardy interakcí organizace s klientem	33
4.1. Standardy pro přijetí klientů	33
4.2. Standardy režimu ubytování	33
4.3. Standardy stanovování úhrad za ubytování a služby	34
4.4. Standardy zajištění soukromí klientů	35
4.5. Standardy záznamů o klientech	35
4.6. Standardy ukončení pobytu	36
5. Standardy interakce organizace a jiných subjektů	37
5.1. Standardy informování o nabízených službách	37
5.2. Spolupráce s externími odborníky	37
5.3. Standardy spolupráce s jinými poskytovateli	37
5.4. Standardy spolupráce s dalšími subjekty	37
5.5. Standardy supervize	38

6. Standardy zdrojů organizace	39
6.1. Standardy propojení dvou typů služeb v jednom zařízení	39
6.2. Standardy personálního vybavení	40
6.3. Standardy materiálního vybavení	40
7. Syntéza	41
III. Část: Doporučení	43
8. Doporučení	43
8.1 Standard přechodu	43
8.2. Standardy definice klientely	43
8.3. Standardy organizační struktury a náplně funkcí	44
8.4. Standardy kvalifikačních požadavků	44
8.5. Standardy zácviku nových pracovníků	45
8.6. Standardy reflexe důsledků a rizik intervence	45
8.7. Standardy průběžného posuzování účinnosti intervence	45
8.8. Standardy diferencované míry kontroly	46
8.9. Standardy ochrany soukromí klienta	46
8.10. Standardy postupu v případě závažného porušení pravidel DPC	46
8.11. Standardy poskytování dalších služeb po ukončení pobytu	47
8.12. Standardy pro vytvoření samosprávy klientů	47
Seznam použité literatury	48
IV. Část: Přílohy	49
Příloha I: Stručná deskripce dvou typů DPC	49
1. Deskripce DPC X	49
2. Deskripce DPC Q	57
Příloha II. : Slovníček použitých pojmů	64

Úvod

Záměrem prováděného výzkumu je získat výchozí poznatky pro dlouhodobé sledování kultury, standardů kvality a přístupu ke klientům ve vybraném typu sociálních služeb. Po konzultacích s odborníky MPSV, kteří na tvorbě standardů pracují, byl pro potřeby formulace a monitorování implementace zamýšleného zákona o sociálních službách zvolen konkrétní typ služby – domy na půl cesty (dále jen DPC).

Sociální služba, pro níž se postupně užívá označení „domy na půl cesty“ (DPC), není v České republice zatím jasně konsolidována a dostatečně legislativně ošetřena. I když potenciální cílová skupina tohoto typu služeb, za kterou považujeme mladé dospělé z okruhu osob se syndromem ústavní závislosti (dále OSÚZ) je dosti široká, existuje v ČR zatím jen relativně malý a z hlediska pestrosti uvedené cílové populace spíše parciální okruh zařízení, která se na pomoc této skupině zaměřují. Termínem OSÚZ rozumíme osoby, jejichž životní situace je determinována předchozím dlouhodobým pobytem v ústavním zařízení, například v dětském domově, výchovném ústavu pro mládež, uprchlickém táboře, léčebně, popř. ve vězení. Integrace osob se syndromem ústavní závislosti do života mimo ústavní zařízení je silně ovlivněna návykem na ústavní režim, ústavním zajištěním každodenních potřeb a z toho plynoucí omezenou schopností samostatného uspokojování osobních potřeb, struktura života, rozhodování o životních cílech a strategiích. I když Domy na půl cesty redukuje cílovou skupinu z okruhu OSÚZ většinou právě na mladé dospělé, stále je tato skupina dosti rozsáhlá a vnitřně heterogenní.

Tendence k diferenciaci typů DPC, zvláště pokud by byla systematická, se zdá být vzhledem k šíři a rozmanitosti OSÚZ jako potenciální klientely opodstatněná a funkční. Dosud však není systematicky formulováno celistvé pojetí tohoto typu služby, které by zohledňovalo potřeby zmíněné cílové populace, respektovalo její vnitřní rozrůzněnost a zároveň bylo základem konzistentního charakteru této služby. Koncepce jednotlivých DPC tak nemají na co navázat, celkově zůstává tato služba dosti fragmentovaná, což mimo jiné ztěžuje orientaci potenciálním klientům. Pro ně je situace dále zneprůhledněna nejednotností v označování. Některá zařízení sama sebe nazývají jako „domy na půl cesty“, zatímco mnohá působí pod jinými názvy, ale jsou jako DPC nahlížena.

Jednotlivé DPC se však neliší pouze vymezením své cílové populace. Rozdílná je zejména míra a zřetelnost institucionalizace, které jednotlivá zařízení dosahují. Na stupeň a jasnost institucionalizace má vliv délka působení konkrétního zařízení, přičemž vznik řady DPC je poměrně nedávného data. Zaznamenali jsme však i tendenci ponechávat fungování některých zařízení dlouhodoběji v silné závislosti na neformálních vztazích a dohodách či osobní angažovanosti konkrétních osob, bez přítomnosti stabilnějších garancí pro působení DPC. Pro ilustraci této variability uvádíme příklady tří typů zařízení, která jsou všechna vedena jako DPC. Liší se však nejen charakterem klientely, personálním vybavením nebo přístupem k intervenci, ale zejména mírou a důsledností ustavení takových záruk provozu a poskytování služeb, která by byla relativně nezávislá na přítomnosti nebo přízni konkrétních osob, na stabilitě jejich pozice a na pevnosti vazeb, které tyto osoby udržují. Úvodní prezentací tří typů DPC bychom mimo jiné chtěli každému, kdo zamýšlí oblast této služby nějakým způsobem regulovat, demonstrovat, do jak členitého terénu vstupuje. Podle našeho názoru bude třeba si počínat velmi obezřetně a uvážlivě, aby příliš striktní a náhlé zavádění standardů nevedlo namísto ke zkvalitnění služeb pro OSÚZ spíše k omezování jejich nabídky. DPC v některých případech existují spíše „de facto“ než „de jure“. Za tohoto stavu by pro zřizovatele a neformálního garanta, který by považoval naplnění standardů kvality sociálních služeb za příliš komplikované, mohlo být schůdnější volit cestu faktického zániku, který by na právním stavu věcí nic neměnil. Při promyšleném postupu (chápání standardů jako definic žádoucích cílových stavů a vymezení relativně dlouhých a postupných cest k jejich

dosahování) by standardizace kvality služeb mohla naopak napomoci vytváření stabilnějších institucionálních záruk a pravidel fungování DPC.

Rozdílné podoby institucionalizace DPC ve studii demonstrujeme rámcovým popisem tří zařízení. První z nich je sice svými provozovateli jako „dům na půl cesty“ označováno, své služby však poskytuje osobám, které jsou klienty „de facto“, ne však „de jure“, na základě neformální dohody s obecními autoritami a bez návaznosti na ucelený a právoplatně potvrzený projekt služby. V opačné situaci se nachází další zařízení, které disponuje právním statutem provozovatele DPC, během zhruba sedmi let svého působení se dobře zavedlo, má zpracovanou kompaktní koncepci a jako DPC je jasně začleněno do systému dalších služeb pro vybranou klientelu (tj. pro mladistvé a mladé dospělé). Třetí zařízení stojí někde uprostřed. Jedná se o DPC, který je částečně institucionalizován, povahou poskytovaných služeb v zásadě odpovídá tomuto typu sociální služby, avšak celková koncepce jeho práce je převážně intuitivní a nejasně formulovaná, což má vliv na charakter a kvalitu intervence. Podmínky pro činnost tohoto DPC jsou garantovány autoritou konkrétních jedinců a DPC nefunguje samostatně, protože je přiřčen k zařízení jiného typu a s odlišnou klientelou.

Hlubšímu prozkoumání jsme podrobili třetí z uvedených DPC. Z hlediska své institucionalizace se nachází mezi oběma krajními typy (převážně neformálně ustaveným na jedné straně a dobře zavedeným zařízením na druhé straně), spojuje v sobě některé rysy obou těchto typů. Na tomto DPC je možné pozorovat jednak projevy částečně neformální institucionalizace a rovněž charakteristiky zařízení s ustálenou, místy až rigidní strukturou pravidel. Domníváme se, že právě takové dosud nevykrytalizované zařízení s ne zcela ujasněnou koncepcí, které však má několikaletou zkušenost s poskytováním dané služby, je nejlepším terénem pro hledání podnětů pro koncepci kvality služeb DPC a z ní vycházejících standardů a pro dlouhodobé monitorování efektů její implementace, jakož i pro identifikaci institucionálních úskalí transformace podobných zařízení do podoby, která by odpovídala zamýšleným standardům kvality.

Cílem našeho zkoumání bylo pochytit a popsat stávající standardy, které v současné době regulují poskytování služby ve vybraném DPC, a pochopit jejich vliv na přístup pracovníků DPC ke klientům. Standardy jsme zkoumali v kontextu kultury organizace. To znamená, že kromě identifikování dílčích standardů jsme vycházeli z předpokladu, že smysl a funkce, které pracovníci DPC připisují jejich fungování, závisí na hodnotách, cílech a metodických představách, které jsou v dané organizaci uznávány a následovány, a na způsobu, jímž se s nimi pracovníci více nebo méně ztotožňují.

Vycházeli jsme z toho, že pracovníky explicitně verbalizované standardy mohou mít kromě manifestních také často velmi významné latentní funkce. V této souvislosti bylo třeba usilovat o rozpoznání, jak pracovníci jednotlivé standardy zdůvodňují, a snažit se pochopit zda a jakými způsoby pracovníci racionalizují ty praktikované postupy, které jsou v rozporu s verbalizovanými pravidly práce s klienty (např. zdůvodňování kontroly pořádku na pokojích v době nepřítomnosti klientů v DPC, v němž je vstup na pokoje bez vědomí klienta deklarován jako nepřijatelný, apelem na společnou odpovědnost za pověst zařízení). Výzkum potvrdil předpoklad, že pozornost je třeba věnovat standardům a dalším pravidlům, která nejsou verbalizována a jsou sdílena spíše bezděčně. Na existenci a smysl těchto regulativů jednání pracovníků lze usuzovat jen nepřímou, jejich vliv na přístup ke klientům a na celkové fungování organizace je ovšem významný.

Snažili jsme se rozpoznat, jak se verbalizované i neverbalizované, vědomě či bezděky uznávané standardy přímo či nepřímou promítají do přístupu pracovníků vybraného DPC ke klientům. Jako nástroj, kterým je možné dosáhnout tohoto cíle, jsme – v souladu se zahraničními zkušenostmi (Brown, Bullock, Hobson, Little, 1998) a s přihlédnutím k bilanci limitů a předností jiných metodických postupů – zvolili kvalitativní případovou studii

vybraného DPC. Opakované, hloubkové, z velké části nestandardizované rozhovory nám v daném zařízení umožnily:

- zaznamenat jasně verbalizované zásady práce s klienty a podmínky jejich uplatnění,
- jejich prostřednictvím co nejvíce rozpoznat ty charakteristiky přístupu ke klientům, které pracovníci vnímají spíše intuitivně a nedokážou je slovně popsat,
- porozumět situacím, kdy se deklarované principy přístupu ke klientům neshodují s praxí, i když si toho pracovníci nemusí být zcela vědomi.

Rozhovory byly analyzovány s využitím programu pro zpracování kvalitativních dat, Atlas/ti. Vedle rozhovorů s pracovníky, které byly hlavním zdrojem informací, jsme řadu poznatků čerpali i osobními návštěvami v prostředí DPC a některé dílčí údaje jsme doplnili rovněž z písemných dokumentů.

Některé domněnky, které jsme na základě všech doposud získaných dat formulovali (zejména ty, které se týkají vlivu aplikace existujících standardů daného DPC na vývoj klientů), bude třeba v roce 2002 ověřit případovou studií přístupu klientů a zřizovatele k poskytovaným službám.

Prezentace výsledků výzkumu je doprovázena snahou o zachování maximální anonymity zkoumaných zařízení. Tato snaha byla do určité míry limitována tím, že důsledné pozměňování či zamlčování některých údajů, které by mohly vést k identifikaci zařízení, by zároveň způsobilo významná zkreslení a znejasnění některých závěrů výzkumu. Věříme, že se nám podařilo oběma krajnostem vyhnout - na jedné straně porušení anonymity, které by bylo překážkou budoucího monitorování implementace zamýšlených standardů kvality sociálních služeb, na straně druhé neúnosnému zkreslení poznanych skutečností. Přesto zdůrazňujeme, že výsledky výzkumu je třeba číst se zřetelem ke stanovenému cíli. Tím je formulace souboru doporučení a vytvoření předpokladů pro dlouhodobé monitorování implementace státní politiky sociálních služeb, v žádném případě však ne posuzování práce jedné nebo více konkrétních organizací. Pracovníci všech zkoumaných organizací nám během celého výzkumu vycházeli maximálně vstřícně, pomohli nám dobrat se pochopení některých problémů a úskalí spojených s poskytováním komplexu služeb DPC. Naše doporučení a návrhy s nimi budeme, po jejich upřesnění výzkumem přístupu klientů a zřizovatele v roce 2002, dále konzultovat.

I. Část: Nástin typologie institucionalizace DPC

Míra institucionalizace sledovaných DPC

Vzhledem k tomu, že proces konstituování domů na půl cesty je v České republice spíše ve své rané fázi, zařadili jsme poznatky předložené případové studie vybraného DPC do rámce předběžné typologie vybraných DPC z hlediska způsobu a stability a jejich ustavení. Stupeň a důslednost institucionalizace, jaké jednotlivé DPC v ČR dosahují, bude mít výrazné implikace při snaze o uplatňování standardů kvality. Připravenost jednotlivých DPC tyto standardy přijmout a přizpůsobit jim poskytování svých služeb, bude významně záviset právě na míře jejich institucionalizace, zejména na existenci záruk dlouhodobého fungování organizace.

Míru institucionalizace ve zkoumaných DPC jsme sledovali pomocí několika základních hledisek: vyzrálост a srozumitelnost koncepce, jasnost definování cílů zařízení a cest k jejich realizaci, existence strukturovaných, promyšlených a zdůvodněných postupů intervence, vybavení DPC odpovídajícím personálem, zajištění potřebných zdrojů a vybavení, rozvoj spolupráce s jinými subjekty, podpora ze strany relevantních autorit místních samospráv. Netrváme na tom, že jsme vyčerpali všechna kritéria míry a úspěšnosti institucionalizace zařízení, pro potřeby našeho výzkumu považujeme právě tato vybraná kritéria za nejvýznamnější. Na základě těchto kritérií tedy nabízíme popis tří zařízení, pracovně nazvaných DPC X, DPC Y, DPC Q. DPC Y se stal předmětem případové studie, která je jádrem této zprávy. Podrobnější deskripci zbývajících dvou DPC, včetně ilustrativních citátů z rozhovorů s jejich pracovníky, uvádíme v příloze.

1. DPC X

DPC X představuje v podstatě neinstitucionalizované zařízení, které sice „de facto“ poskytuje některé služby odpovídající tomuto typu sociální služby a je domem na půl cesty nazýváno, ovšem zatím takto funguje bez legislativního oprávnění. Objekt DPC X vyrostl doslova „na zelené louce“ a na jeho vybudování byly využity peníze z dotace Ministerstva pro místní rozvoj. Tato dotace však byla určena na výstavbu obecních bytů, nikoliv na zařízení sociálních služeb a odtud plyne část potíží, jímž v současné době DPC X čelí. V původní koncepci prý sice byla obsažena strategie transformovat zařízení v plně rozvinutý a ustavený DPC, avšak k této koncepci se v současnosti nikdo nehlásí. Osoby, které dnes sehrávají pro činnost DPC X klíčovou roli, zejména sociální pracovnice a stávající vedoucí sociálního odboru, na vytváření původního projektu neparticipovaly a tvrdí, že nemají představu, co přesně bylo jeho obsahem a záměrem. Je zřejmé, že realizace projektu nebyla garantována formálními smlouvami a že autoři původního projektu nezískali širší konsenzus a podporu nezávislou na politické orientaci místních autorit. Původní koncepce proto nepřežila volby.

V současné době je některými aktéry vnímána tendence části představitelů města udržovat DPC X v tomto spíše provizorním stavu, ignorovat, popřípadě i bojkotovat úsilí o změnu a jasné definování postavení DPC X jako důsledek chybějící politické vůle.

Silný prvek improvizace je patrný již ze způsobu, jakým byl pro toto zařízení zajišťován personál. Teprve po postavení domu a jeho zabydlení prvními klienty, byl hledán pracovník, který by měl objekt i klienty na starosti. Kvalifikační a jiné předpoklady pro obsazení tohoto místa nebyly blíže specifikovány, pouze byl vznesen požadavek, že se má jednat o rodinu s dítětem. Tento požadavek byl veden zřejmě především snahou adekvátně využít velký, tzv. správcovský byt. Stejně jako nebyly dány přesné kvalifikační požadavky, nebylo jasné stanoveno, co se od přijaté pracovnice očekává, jaké jsou její povinnosti. Ona sama svoji pozici v rámci DPC X definuje jako z části sociální pracovnice a z části „správcová“. Její vzdělání – vyšší odborná škola sociálního směru – ji předurčuje spíše

k práci sociální pracovnice. O správcovské činnosti, jak sama připouští, se dělí se svým manželem, který však v DPC X není v žádném pracovním vztahu. Je zjevné, že se v tomto ohledu projevuje silné spoléhání na neformální element. Sama sociální pracovnice je v DPC zaměstnána pouze na částečný úvazek. Pro zajištění fungování celého zařízení je jeden pracovník na poloviční úvazek samozřejmě naprosto nedostačující, chod DPC X je očividně značně závislý na výrazné angažovanosti sociální pracovnice, především na její ochotě pracovat nad rámec svých povinností a zejména pracovní doby. Vedoucí sociálního odboru vnímá personální obsazení DPC X jako nedostatečné, avšak nenabízí žádnou reálnou alternativu. Nedisponuje koncepcí budoucího personálního vybavení DPC X, ani se ji nepokouší vytvořit.

Z hlediska vnějšího pozorovatele se jeví vazba DPC X na sociální odbor městského úřadu jako dosti nejasně definovaná. Sociální pracovnice vnímá vedoucí sociálního odboru jako svoji nadřízenou, i když připouští, že ta její práci příliš neřídí, nezasahuje do ní a nekontroluje. Vedoucí sociálního odboru se jakéhokoliv nadřízeného postavení vůči sociální pracovnici DPC X jednoznačně zřiká. Chod DPC X považuje výhradně za její záležitost, přičemž ji nenazývá ani sociální pracovníci ani správcovou, ale „vedoucí domu na půl cesty“. Sociální pracovnice sama sebe jako vedoucí DPC X nedefinuje a pravděpodobně se tak ani nevnímá. Vedoucí sociálního odboru je ochotna podílet se na činnosti DPC jen ve velmi dílčích záležitostech, zejména pomocí při vyřizování sociálních dávek klientům DPC X, celkově si však od zařízení drží odstup. Na koncepční práci se nepodílí ani nepomáhá sociální pracovníci novou koncepcí zařízení prosadit. Kontrolní činnosti rovněž neprovádí s odůvodněním, že sociální pracovnice se stejně jako ona sama zodpovídá přímo radě města. Výsledná konfigurace, se zejména z hlediska pravomocí a odpovědnosti vztahující se k různým oblastem fungování DPC, jeví jako dosti neprůhledná. Není zřejmé, má-li někdo z pracovníků městského úřadu v náplni práce jasně určené činnosti bezprostředně související s chodem DPC X. Spíše se zdá, že jejich případná ochota pomoci závisí pouze na jejich dobré vůli, jako je tomu například v případě pracovnice prevence kriminality, která se sociální pracovnicí DPC X spolupracuje čistě na bázi dobrých osobních vztahů.

Ještě daleko závažnější důsledky má pro sociální pracovníci fakt, že také intervence do situace klientů se může odehrávat pouze na základě neformálních vztahů s klienty. Existuje hluboká disproporce mezi požadavky na sociální pracovníci a pravomocemi, které jsou jí ve vztahu ke klientům poskytnuty. Stav, kdy klienti DPC X jsou klienty pouze „de facto“, zatímco „de jure“ jsou nájemníky, vůči kterým nemá sociální pracovnice žádné pravomoci, ji staví do choulostivé pozice. Sociální pracovnice je tedy nucena zároveň udržovat s klienty dobré osobní vztahy tak, aby byli ochotni s ní kooperovat, popřípadě respektovat její doporučení, na druhé straně však musí udržovat potřebný profesionální odstup. To by samo o sobě nemuselo být pro partnersky zaměřenou sociální pracovnici problémem. Potíž však nastává v případě, že klient spolupracovat odmítne. Sociální pracovnice pak nedisponuje žádnými prostředky, jimiž by mohla klientovo jednání ovlivňovat a korigovat, a to ani v případě, že je hodnotí jako ohrožující buď pro něj samého nebo i pro ostatní klienty či celé DPC X. Stávající podmínky nedovolují sociální pracovnici vyloučit ani klienta, který například za bydlení trvale neplatí a neprojevuje zájem hledat nějaké řešení, a dokonce ani klienta, který je závislý na návykových látkách a může destabilizovat celé zařízení.

Přestože se jedná o OSÚZ, z nichž se většina potýká se všemi potížemi, které se s tímto syndromem pojí, nemá sociální pracovnice v řadě případů možnost provádět dlouhodobou, strukturovanou a důslednou intervenci, prostřednictvím které by se klienti postupně adaptovali na podmínky a požadavky majoritní společnosti. Přestože k tomu nemá adekvátní zplnomocnění, fakticky sociální pracovnice řadě klientů intervenci poskytuje a komplexní individuální práci s jednotlivými klienty provádí, pokud o to klienti projevují

zájem. Pokud klient není ochoten její zásahy či opatření akceptovat, nemůže sociální pracovníce ani tvář v tvář jeho očividnému selhávání zasáhnout. Pro vedoucí sociálního odboru je však selhávání klientů pouze důkazem, že o pomoc nemají zájem a pobyt v DPC si nezaslouží, nikoliv důvodem k zamyšlení nad důsledky neexistující koncepce a nad cestami ke změně situace.

DCP X je určen pro mladé lidi opouštějící dětské domovy.

Stávající zablokování možností účinné intervence, kdy neexistuje povinnost klientů podřídit se nějakému režimu či opatřením, umožňuje přijímat pouze potenciálně nejméně problémové klienty.

To je v souladu s názorem vedoucí sociálního odboru o „zásluhovém“ pojetí pomoci, která je přesvědčena, že šanci získat ubytování v domech na půl cesty by měli „za odměnu“ získat jen ti nejukázněnější a nejdisciplinovanější exchovanci dětských domovů. Sociální pracovníce DPC X sice podobné přesvědčení nevyjadřuje, nicméně její stávající, víceméně bezmocné postavení ji nutí právě takové klienty mezi zájemci o bydlení v DPC X vyhledávat. Před přijetím do DPC X se proto snaží opatřit si o zájemci co nejkompletnější informaci, i když formálně je v situaci, kdy ji k získávání podobných informací nic neopravňuje a druhou stranu (pracovníky dětských domovů, sociální kurátory atd.) nic nezavazuje k poskytování pravdivých údajů. Vzhledem k tomu, že tito pracovníci mají často tendenci uchazeče o přijetí do DPC X idealizovat, snaží se sociální pracovníce navazovat osobní vztahy s relevantními pracovníky, kteří potřebnými údaji o potenciálních klientech disponují, a na tomto základě získávat věrohodný obrázek zájemce o byt v DPC X. Kromě potíží s legalitou opatřování informací o klientech sociální pracovníce rovněž čelí problémům spojeným s uchováváním získaných informací - nemá právo shromažďovat písemné informace o jednotlivých klientech, pořizovat záznamy, vést spisy klientů, i když fakticky bez toho její práce není možná.

Je patrné, že činnost prvního ze sledovaných domů na půl cesty je silně závislá na osobních kontaktech a neformálních dohodách a schopnosti nynější sociální pracovníce tyto kontakty navazovat a dohody uzavírat. Současná podoba domu na půli cesty i jeho budoucí osud je do značné míry utvářen schopnostmi, vůlí a motivací konkrétního pracovníka. Ty jsou sice podmínkou pro fungování DPC nutnou, z dlouhodobého hlediska však nikoli dostačující. Bylo by třeba doplnit tuto osobnostní záruku dalšími, dnes neexistujícími trvalejšími zárukami jeho dlouhodobého fungování, stability a konzistentní budoucí orientace. V současné době nelze spolehlivě předvídat, zda se podaří sociální pracovníci získat širší podporu pro svůj projekt přeměny zařízení stabilně usazeného DPC, či ustrne-li zařízení ve stávající slepé uličce nebo dokonce, nedojde-li nakonec i k „de facto“ ukončení služeb DPC.

2. DPC Y

DPC Y představuje zařízení částečně institucionalizované. Tento DPC byl zřízen zhruba před čtyřmi lety v objektu, kde již fungoval komplex sociálních služeb pro zcela odlišnou klientelu. Samotné rekonstrukci a úpravě fyzického prostředí, prostor, kde nyní DPC Y sídlí, nepředcházelo vytvoření uceleného projektu domu na půl cesty. Původní plán počítal se zřízením jiné sociální služby, než je DPC. Rozhodnutí o změně určení bylo doprovázeno jen velmi nejasnou představou o potřebách a nárocích mladých lidí opouštějících dětské domovy. Tvůrci DPC Y připouštějí, že prvotní koncepce byla velmi povšechná a nejasná. Pracovníci, kteří tuto koncepci postupně vytvářeli a DPC Y ustavovali, neměli praxi v práci s klientelou z okruhu OSÚZ a vzhledem k celkové nezavedenosti této služby v České republice se jim zároveň nedostávalo možnosti orientovat se podle modelů jiných zařízení tohoto typu. Pojetí fungování DPC Y se měnilo a modifikovalo až postupně, v konfrontaci se zkušenostmi s klienty a jejich potřebami. I po letech působení se však koncepce tohoto DPC vnějším pozorovateli jeví jako nevytříbená a dosud nezrálá. Spíše než plně konstituovaný DPC vykryštovala v průběhu času v DPC X organizace spojující

částečnou (snad „nepřímou“) institucionalizaci se soustavou poměrně rigidních, formálně neupravených pravidel.

Charakter DPC Y a zejména ustavení řady paušálně uplatňovaných a dosti striktních pravidel regulujících chování klientů je do značné míry dán právě jeho napojením na zařízení jiného typu sociální služby, které vzniku DPC Y předcházelo a v rámci celé organizace funguje jako dominantní. Pro DPC Y z tohoto postavení plynou určitá omezení. Kromě již zmiňovaných pravidel se jedná zejména o výběr klientů. V zájmu bezkonfliktní koexistence dvou typů klientely v rámci jednoho zařízení jsou do DPC Y vybíráni z kruhu OSÚZ potenciálně nejméně problematictí klienti – dívky bez trestné činnosti. Od této podmínky se v žádném případě neustupuje.

DPC Y využívá řady zdrojů ze služby, na kterou je napojena. Týká se to především personálních zdrojů. Bez jejich využití by v současné době DPC Y fungoval jen s obtížemi. DPC Y má pouze jednoho vlastního pracovníka – sociální pracovníci. Ta má na starosti práci s klienty. Kromě sociální pracovníce do situace klientů intervnují rovněž vedoucí celého zařízení (obě služby) a „vedoucí“, jejíž kompetence přesahují činnost zařízení a která je v současné době přímou nadřízenou sociální pracovníce.

Vedoucí zařízení i vedoucí, na rozdíl od sociální pracovníce, která v DPC Y působí relativně krátkou dobu, vytvářely původní projekt, stály u zrodu DPC Y a dosud se v něm osobně velmi výrazně angažují. Vedoucí si doposud nevytvořila od každodenního chodu DPC Y odstup, stále se do všech oblastí chodu zařízení silně osobně vkládá, což se projevuje mimo jiné tím, že kromě manažerských funkcí udržuje s klientkami kontakty v podobě osobních vazeb. Stejně tak vedoucí zařízení se nebrání důvěrným osobním vztahům s klientkami. Důraz na osobní, mateřský přístup ke klientům je pracovníky DPC Y chápán jako vhodný základ intervence. Tuto představu sdílí všichni pracovníci DPC včetně sociální pracovníce, která má ovšem potíže s jejím praktickým naplňováním způsobem, který by odpovídal očekávání vedoucí a vedoucího zařízení. Je to zapříčiněno mimo jiné tím, že v DPC působí relativně krátkou dobu, nepodílela se na jeho vytváření a je pro ni proto obtížné pochytit všechny nuance dosud explicitně neformulované koncepce zařízení. V této podobě je koncepce DPC Y totiž v podstatě nepřenositelná, což silně znesnadňuje hladké a efektivní vplynutí případných nových pracovníků do práce v zařízení.

Odhlédneme-li od naprosto nedostatečného kvalifikačního vybavení stávající sociální pracovníce, které ji pro koncepční práci a vytváření komplexních strategií intervence do značné míry předem diskvalifikuje, pak se v tomto kontextu jako hlavní problém jeví právě neexistence jasně definované struktury organizace. Chybějící jednoznačné funkční vymezení jednotlivých pozic v rámci DPC a stanovení sfér kompetencí a zodpovědnosti pracovníků, zejména pokud jde o intervenci do situace klientů, lze považovat za jeden z faktorů značně limitujících možnost sociální pracovníce vytvářet dlouhodobé strategie intervence založené na strukturovaném, důsledném přístupu ke klientům. Sociální pracovníce se nachází v situaci, kdy její postup práce s klientem může být kdykoliv i nepředvídaně ovlivněn - pozměněn či přerušen – ze strany vedoucího či vedoucího zařízení. Projevuje se to například tím, že pokud klienti nejsou z nějakého důvodu ochotni spolupracovat se sociální pracovníci, mohou se zcela volně obrátit na vedoucího či vedoucího zařízení. Takové počínání klientů je navíc interpretováno jako neschopnost sociální pracovníce získat si důvěru klientů.

Kromě nedostatečně verbalizované koncepce zařízení, spíše tušených než formulovaných základních principů intervence a nejasně stanovené struktury kompetencí a zodpovědnosti můžeme za další projev pouze částečné institucionalizace DPC Y považovat nejen jeho závislost na sociální službě, která zřízení DPC Y předcházela, ale hlavně jeho ne zcela rovnocenné postavení v rámci celé organizace. Završení institucionalizace DPC Y by tak vyžadovalo zrovnoprávnění obou typů služeb, aby nebylo legitimitu DPC nutné zajišťovat zaváděním paušálních pravidel bez posouzení jejich vlivu na vývoj jednotlivých klientů DPC

směrem k samostatnosti a vlastní odpovědnosti. Zároveň s tím je nezbytná existence garancí, že v případě vzniku konfliktů těchto dvou služeb nehrozí DPC zrušení.

Řada indicií podporuje domněnku, že úplná institucionalizace tohoto zařízení je již možná. Dle vlastního vyjádření má vedoucí DPC podporu autorit místní samosprávy a disponuje dostatkem finančních prostředků. Některé dílčí strategie intervence do situace klientů jsou už dobře rozpracovány a odzkoušeny – to se týká zejména advokacie u zaměstnavatelů a postupů při získávání bytů pro klienty. Stejně tak spolupráce s jinými subjekty – například úřady městských částí, pracovními úřady či jinými poskytovateli (Armáda spásy aj.) – je dobře rozvinuta. Přestože je fungování DPC Y doposud spojeno se silnou osobní angažovaností vedoucí a vedoucí zařízení, lze se domnívat, že případná výměna těchto osob by nepůsobila zánik zařízení.

3. DPC Q

Dům na půl cesty, který je příkladem plně institucionalizovaného zařízení, funguje ze všech uvedených DPC nejdéle. Na rozdíl od předešlých dvou případů bylo vytvoření DPC Q vedeno jasnou představou o tom, o jaké zařízení se bude jednat, jaké funkce bude plnit a jaké má být jeho postavení ve struktuře sociálních služeb pro rizikovou mládež a mladé dospělé. Vytvoření projektu, na jehož základě byl DPC Q zřízen, předcházela zkušenost jeho tvůrců s prací s mladistvými v resocializačním zařízení. DPC Q byl od počátku integrován do tohoto komplexu služeb pro mládež a mladé dospělé ohrožené různými sociálními riziky. Podobně jako DPC Y nefunguje tedy DPC Q zcela samostatně, ale je napojen na jiné sociální služby. V tomto případě se však jedná o sociální služby pro příbuznou klientelu, postavení DPC Q je v této struktuře jasně definované a pro jeho chod z této konstelace neplynou žádná omezení.

Celý komplex, jehož je DPC součástí, má téměř dvacet zaměstnanců, z nichž všichni, kteří provádějí odbornou práci s klienty mají vysokoškolské vzdělání. Jediný pracovník, jehož práce se týká pouze DPC Q je správce ubytovny. Ostatní pracovníci, jako například sociální pracovníce, psycholog, mistr odborného výcviku a další, mají v náplni práce jednak práci s klienty DPC Q a jednak se podílí i na zajišťování dalších služeb v rámci celého komplexu (resocializační zařízení, nízkoprahový klub). Nejedná se však o nějaké chaotické prolínání povinností a kompetencí. Každý pracovník má jasně stanovené funkční povinnosti a sféru zodpovědnosti.

Součástí kultury DPC jsou zřetelně vymezené, verbalizované cíle intervence a rozpracované, explicitně vyjádřené postupy jejich realizace. Celková koncepce DPC Q i dílčí strategie intervence jsou jasně formulované, zdůvodněné a odzkoušené a jsou srozumitelné i vnějšímu pozorovateli. Případná restriktivní opatření (jako např. podmíněčné vyloučení) či kontrolní opatření (např. systém řízeného hospodaření) se uplatňují pouze ve zdůvodněných případech, způsob, jakým jsou používána, je přesně regulován, aby pracovníkům i klientům bylo zřejmé, jaký je jejich důvod a účel.

Práce s klienty DPC Q je definována jako individuální, přizpůsobená situaci konkrétního klienta, jeho potřebám, schopnostem, individuální míře adaptability. Z tohoto důvodu mimo jiné není dána maximální možná délka pobytu klienta v DPC Q, neboť se předpokládá, že některým z klientů může trvat překonání syndromu ústavní závislosti i několik let. Integrovaným prvkem plánování intervence je podrobné vedení denních záznamů, které slouží jednak k zpětné evaluaci účinnosti intervence a také k nastavení dalších postupů práce s klientem. Součástí intervence jsou i společné výcviky klientů zaměřené na trénink konkrétních sociálních dovedností. Všichni klienti DPC Q mají povinnost sérii těchto výcviků absolvovat. Posuzování intervence se provádí individuálně a vedle toho je činnost DPC Q hodnocena také na společných sezeních, komunitách, které se konají jednou za čtrnáct dní. Kromě toho se každý týden koná porada pracovníků, které se účastní rovněž zástupce klientů – vedoucí klientské samosprávy.

DPC Q systematicky navazuje účelové kontakty s řadou vnějších subjektů. Spolupráce s dětskými domovy a výchovnými ústavami se týká zejména počáteční fáze intervence, přijímání nových klientů, mimo jiné sjednání předběžného, tzv. diagnostického pobytu. V průběhu intervence se největší důraz klade na spolupráci se zaměstnavateli klientů, neboť zajištění zaměstnatelnosti a zaměstnanosti klientů a rozvoj jejich pracovních schopností a návyků se považuje za jádro veškeré intervence. Pro úspěšné završení intervence je třeba obstarat pro klienty připravené opustit DPC Q vhodné byty. Z tohoto důvodu jsou udržovány vazby s vybranými úřady městských částí. Za významnou se považuje také spolupráce s kurátory pro mládež a s kurátory pro dospělé, spolupráce s vybranými úřady městských částí při opatrování bytů pro klienty.

Materiální vybavení zařízení je jeho pracovníky hodnoceno jako dostatečné. Zařízení je rozpočtovou organizací, má zajištěné přiměřené množství finančních prostředků. Postoj zřizovatele k DPC Q je vedoucím zařízením vnímán jako vstřícný, spolupráce je označována za dlouhodobě velmi dobrou. I po této stránce je zařízení plně institucionalizováno. Zdá se, že existují dostatečné garance dlouhodobého trvání zařízení, které je již stabilně ukotveno v systému sociálních služeb města X. Jeho existence není, na rozdíl od předchozích dvou DPC, v žádném ohledu závislá na vůli a angažovanosti, popřípadě neformálních dohodách konkrétních osob. Kvalita práce na osobním vkladu pracovníků samozřejmě závisí jako všude jinde.

II. Část: Standardy a přístupy ke klientům

1. Standardy interakcí mezi pracovníky DPC

1.1 Interakce vedoucí a vedoucí zařízení

Pracovníci víceméně sdílejí představu, že by vztahy v organizaci měly být založeny především na dvou principech: principu osobní angažovanosti všech, kteří se podílejí na realizaci společných představ o charakteru podpory a pomoci poskytované klientům a na principu osobních vztahů podložených vzájemnou důvěrou a otevřenou výměnou informací. V interakcích vedoucí (VED) a vedoucí zařízení (VZ) není obtížné tento standard naplnit, neboť obě stály jako partnerky u zrodu celého projektu a utvářely jej a dosud jsou s ním silně osobně svázány.

Důraz na osobní ráz vztahů v organizaci analogicky prostupuje i do pojetí vztahů pracovníků a klientů. Standard výrazně osobního přístupu ke klientům sdílí všichni pracovníci - v organizaci dominuje pouze částečně reflektované přesvědčení, že klientům je nezbytné poskytovat osobní mateřsky laděnou pomoc. Toto prolínání požadavku osobního vztahu mezi pracovníky a osobního (byť ne partnerského) vztahu mezi pracovníky a klienty je dobře patrné ve výpovědi vedoucí v reakci na otázku, jak by měly podle jejich představ vypadat vztahy mezi spolupracovníky:

„Tak abysme se vzájemně informovali o tom, jak to tam probíhá, jak to tak zvané vypadá, aby ta důvěra nebyla jenom mezi pracovníci a děvčatama, ale aby byla mezi mnou, sociální pracovníci a děvčatama, protože mi třeba v současné době se vůbec nelíbí, když děvčata se obrací na mě, protože tam nemají důvěru, a to je ten důvod, proč vlastně i teď řešíme tu stránku sociální pracovnice na tomto zařízení“. (VED)

1.2 Interakce vedoucí a sociální pracovnice

Uvedený citát navíc dobře ilustruje, že standard osobního vztahu mezi vedoucí a sociální pracovníci (SP) a spolupráce jako rovnocenných partnerů není naplněn, což ovšem vedoucí hodnotí jako nevyhovující, nicméně za stávajících okolností nevyhnutelné. Vyplývá to ze skutečnosti, že vedoucí i vedoucí zařízení explicitně či implicitně vyjadřují pocit, že sociální pracovnice dostatečně nenaplnuje první z výše uvedených principů – dostatečnou osobní angažovanost při uskutečňování sdílených představ pomoci klientům. Dlouhodobá a intenzivní identifikace vedoucí s projektem se i v tomto kontextu projevuje jako kontraproduktivní, neboť se pak stává obtížným, aby vedoucí a vedoucí zařízení kohokoliv nového považovaly za dostatečně angažovaného. Tuto spekulaci lze ovšem vést i dále – není vyloučeno, že by těžko akceptovaly i velmi angažovanou sociální pracovnici s koncepcí odporující jejich představám o optimálním fungování DPC.

V důsledku tohoto nesouladu mezi vedoucí a sociální pracovníci – verbalizovaného spíše vedoucí, sociální pracovnice o svých vztazích s vedoucí hovoří velmi zdrženlivě a neutrálně - dochází k posunu ve standardech interakce; postupně se ustaluje standard hierarchického vztahu vedoucí k sociální pracovnici:

„Teď momentálně je to trošičku nadřizený - podřizený, ale já bych si to představovala, že by to mělo být ta důvěra i trošku větší, že úplně, v každém případě není možný k tomu přistupovat jenom já jsem nadřizená a podle toho se budeš chovat. (...) No, já se snažím o to, aby to nevypadalo moc jako nadřizený - podřizený, ale v této situaci jsem to musela dát i najevo.“ (VED)

Vedoucí zařízení – původně nadřizená sociální pracovnice – participuje v tomto vztahu víceméně implicitně tím, že jako blízká osoba vedoucí při své každodenní možnosti kontaktu se sociální pracovníci a v důsledku své přítomnosti v zařízení vykonává možná spíše bezděčnou než záměrnou kontrolu sociální pracovnice. Tato úloha je také přirozeným

důsledkem funkce, kterou vedoucí zařízení plní v rámci DPC – mj. suplování sociální pracovníce v její nepřítomnosti nebo dokonce i dublování sociální pracovníce v době její přítomnosti (viz dále: náplň práce vedoucího zařízení).

Charakter vztahu mezi vedoucí a sociální pracovníci, který z hlediska vnějšího pozorovatele vede mimo jiné k tomu, že vedoucí sociální pracovníci přenechává méně kompetencí, než by bylo možné a žádoucí (viz dále náplň práce), jakož i nedostatečně vyhraněné kompetence jednotlivých pracovníků ve vztahu ke klientům, se přinejmenším nepřímo projevuje také v přístupu ke klientům. Považuje se za legitimní, že se klienti mohou dle vlastní volby obracet na vedoucího zařízení i v době přítomnosti sociální pracovníce a v případě, že tak činí, je to interpretováno jako projev nedůvěry k sociální pracovníci. Neuvažuje se o tom, že snaha klientů kontaktovat vedoucího zařízení nemusela být výhradně výsledkem jejich důvěry k ní (spojené např. s jistou setrvačností, je-li daná klientka v zařízení déle, než tam působí stávající sociální pracovníce), ale že by toto mohlo být rovněž projevem pragmatické volby kooperovat s někým, kdo má větší vliv na vedoucího než sociální pracovníce, tzn. v kontextu vzájemných vztahů mezi pracovníky může být spolupráce s vedoucího zařízení klienty vnímána jako spolehlivější cesta k prosazení svých zájmů.

2. Standardy interakce pracovníků a organizace

2.1 Přijímání pracovníků

V době fungování DPC se přijímal jediný pracovník – klíčový pracovník pro práci s klienty, sociální pracovníce. Sociální pracovníce byla vybírána prostřednictvím výběrového řízení z řady uchazečů. I když dle vyjádření vedoucí bylo požadováno poměrně značné množství informací – životopis, dotazník, popřípadě hodnocení předchozího zaměstnavatele, zdá se, že nakonec jako hlavní hledisko hodnocení posloužilo intuitivní zachycení způsobilosti uchazeček být klientům dobrou „matkou“. Ani vedoucí ani sociální pracovníce nejsou schopny přesně definovat, co při konečné volbě osoby na pozici sociální pracovníce nakonec sehrálo největší roli.

D: „Podle jakých kritérií jste vybíraly?“

O: „No, první kritérium jsme měly, aby to bylo člověk vlídný, s kladným přístupem i tady k těmto vrstvám děvčat, který opravdu nemá žádný zázemí, protože to jsme vzaly jako první otázku nebo jako první věc, která je nutná, protože ty děvčata, i když jim to podáte takovým úplně laickým způsobem, tak to vezmou mnohem dřív, ale musí to být typ lidí, takže ten typ jsme tam teda kladly na první věc, potom jsme teda chtěli člověka, který už má nějaký zkušenosti z práce s dětmi nebo vůbec tady s tou mládeží, takže to byla další taková, takové kritérium.“

D: „A kdo to vybíral nebo kdo . . . rozhodoval teda o tom, kdo to místo dostane? Kdo se toho účastnil?“

O: „Účastnila se vrchní sestra, já, jako vedoucí odboru a vedoucí oddělení péče o dítě a jedna pracovníce z péče o dítě.“

D: „Jak to probíhalo nebo jak, jak můžete od těch zájemců ty informace získat, nebo to, co vás zajímá, tady toto, co jste říkala?“

O: „No, tak tím, že my na tom OPD máme přece jen dost zkušenosti s tím, abysme trošičku odhadly člověka, tak jsme spolíhaly dost i tady na toto, ale měly jsme jejich vlastně životopis, měly jsme vypsaný od nich dotazník, který jsme teda chtěly dost podrobný, chtěly jsme jak profesní životopis, tak teda i podrobnější životopis a dotazník teda, který, dá se říct, taky dost podrobný a ti, kteří nebyli v evidenci úřadu práce, ale přecházeli třeba z nějakého jiného zaměstnání, tak jsme si vyžádaly na ně i takový trošičku hodnocení.“ (VED)

Výpověď sociální pracovníce potvrzuje domněnku, že výběr byl veden základním kritériem – aby osoba sociální pracovníce korespondovala s představou osobního, mateřsky orientovaného přístupu ke klientům, kterou sdíleli ostatní pracovníci spjatí se založením a fungováním DPC. Zdá se, že formální vzdělání či profesionální praxe sehrály při výběru sociální pracovníce sekundární roli oproti např. její rodinné situaci – zejména zkušenostem s výchovou vlastních dětí.

D: „Jakou po Vás požadovali kvalifikaci?“

O: „Nevím jakou požadovali na tady tohle povolání.“

D: „Tak třeba já nevím, jako...“

O: „Mně neřekli jako, jaká má být. To byl vyhlášený konkurz a voni podle...“

D: „Jo? A to tam nebylo?“

O: „Ne. Ne, tam nebylo uvedený.“

D: „A co oni jako u toho konkurzu třeba..?“

O: „Právě představu o tom, jak byste asi tohle vedla. Tak to, co Vám vykládám, tak to v podstatě sem ji tam řekla, no a je to tak, jak to je, no.“

D: „Vy už jste před tím měla nějakou představu o tom, co ty...třeba v čem tady problém tady těhlentěch dětí z těch dětských domovů spočívá?“

O: „Ne.“

D: „Tak jak jste to v tom konkurzu jako, jak jste to...?“

O: „Když Vám někdo řekne, že je něco dům na půl cesty, něco to je a Vy máte určitou praxi, máte doma děti, máte rodinu a fungovalo to a musí to fungovat, tak jako prostě pokud dostanete ně...no tak to prostě jako normální ženská si myslím, pokud se tomu věnujete celý život, tak jako asi vo tom něco víte.“ (SP)

2.2 Kvalifikační nároky na sociální pracovníci a požadavky na její další vzdělávání

Jak vyplývá z předchozího, standard kvalifikačního vybavení sociální pracovníce nebyl v době šetření dosud vykrystalizován, formální vzdělání není nahlíženo jako rozhodující či podstatné, za relevantnější se považuje dostatečný „zájem“ o pomoc klientům, „snaha“, „zapálení“, osobní mateřsky laděný přístup a zkušenost s výchovou dětí. Z hlediska stupně vzdělání byl v době přijímání sociální pracovníce obecně akceptovaný standard střední škola bez specifikace zaměření, nyní vedoucí zvažuje vhodnost vzdělání na úrovni vyšší odborné školy sociálního směru a akcentuje přitom praktické dovednosti užitečné při poskytování materiální pomoci – to znamená například dobrá orientace v systému sociálních dávek. Potřeba vysokoškolského vzdělání je zpochybňována a kompetence pro nemateriální pomoc je ztotožňována s osobním nasazením a mateřskou způsobilostí.

D: „Jaký vzdělání vy po ní požadujete teda?“

O: „Tak střední školu, je pravda, že teď se nám teda spíš ukazuje, že by bylo potřeba, aby to byla se školou sociálně-právní, kdyby měla trošičku přehled i vlastně o té sociální oblasti, protože my jsme tam přijali sociální pracovníci, která dělala vychovatelku, a vidím, že to není dobrý, že prostě zase vychovatelky směřují trošičku někde jinde, než co tady ty děvčata potřebují, potřebují jak ten vlídný přístup, trošku i toho mateřského, potřebují i kamarádský přístup, ale potřebují taky pomoci v orientaci při jednání s úřady, potřebují pomoc nejenom, jak jednat na tom úřadě, ale co, kde mají možnost si vyřídit, takže to, co se týká jakýchkoliv dávek, všechno vyřizuju já a bylo by vhodné, aby to všechno řešila sociální pracovníce, která tam přímo v tom zařízení s těma děvčatama je (... ..) Je to tak, ale fakt je zase ten, co mám ze zkušenosti, že aj když to třeba není vysokoškolské vzdělání, ale chce to i velký zájem o tu práci a . . . mít snahu vlastně s těma děvčatama pracovat a myslím si, že podle zkušeností, které teďka mám, tak na té snaze to hodně záleží (...) Že to není jenom odbýt si svých osm hodin nebo osm a půl hodiny pracovní doby a skončilo to, myslím, že to chce opravdu člověka, který je pro to zapálený a na čem záleží...“ (VED)

Nejsou vymezeny ani žádné požadavky na další vzdělávání, získávání nových dovedností, školení či výcviky sociální pracovníce (ani jiných pracovníků podílejících se na práci s klienty). Sociální pracovníce spíše nejasně pocítuje určité deficity ve své kapacitě pochopit potřeby klientek a účinně na ně reagovat, nicméně potřebu dalšího vzdělávání ztotožňuje výhradně se získáváním specifických informací zejména o běžných životních dráhách ex-chovanců dětských domovů.

D: „No a nepomohlo by Vám právě třeba ve zvládnutí tady těhletěch všech potíží nějaký dalším nevim, nějaký doplnění vzdělání nebo kvalifikace? Nehovořilo se o tom nebo nevyžaduje se to nebo..? Ne?“

O: „Ne.“

D: „A Vy jste o něčem uvažovala třeba někdy?“

O: „No mě zajímají právě třeba ty dětský domovy, jo, prostě jako specializace nebo jestli někdo dělal nějaký prostě jak začlenění nebo prostě jak fungují dál ti lidé, jo, čeho jsou schopni dosáhnout a nedosáhnout, jo, jestli vůbec něco takového už bylo dělaný nebo nebylo, vo tomhle já nic nevim a ...aji ta literatura spíš by mě zajímala, jo, prostě, nebo nějaký ty statistiky, né statistiky, prostě jestli se s tím někdo zaobíral, jak ty, dyť přece ty děcáky sou léta, léta páně, že jo, tak jak, jestli je někdo sledoval, jak se začlenili, jak žijou dodneška, jo, jak, jak fungujou vůbec jejich rodiny, jestli sou schopni vůbec jako nějaký model rodiny vytvořit, jo, nebo estli vytváří to, co prostě mají v těch vzpomínkách nebo já nevim, jo, tohle právě jako...prostě jestli je někdo sledoval od toho prvopočátku jak procházeli, jak teda vlastně žijou, jak skončili, nebo jestli taky ty děti jejich, jo, skončili v těch dětskejšch domovech, jo, jestli prostě...“ (SP)

Z hlediska přístupů ke klientům toto pojetí kvalifikace dopadá na schopnost pracovníků přiměřeně prozkoumat situaci klienta, porozumět jí a definovat vhodné postupy a cíle intervence. Vůle porozumět a vědomí, že existuje neznámé, do kterého lze pronikat, není provázeno schopností získané zkušenosti a poznatky strukturovat a uspořádat je tak, aby z nich plynulo něco významnějšího než pouhý „dojem“. Namísto systematického

„prozkoumávání“ následkem toho probíhá spíše „spolupocit'ování odlišností“. Tento stav nemusí bránit emocionálnímu porozumění a sdílení prožitků mezi sociální pracovnící a klientkou, avšak zůstává otázkou, do jaké míry je tímto způsobem možné dospět k pochopení širších souvislostí a důsledků.

„Prostě seznámit s tím, jak to tady ch..., jak to funguje, jak, co si představujem no a, a prostě hodně s ním mluvit, abysme, aby člověk získal představu, z čeho vlastně vyšel, jo, na co je zvyklej, no prostě s ním furt plkat, plkat, plkat, no. Vlastně získat si vo něm, získat si vo něm nějakou určitou představu. (...)“

„No právě tady ta romská komunita, úplně sou jiný. Oni sou, a teď ještě oni sou odlišný, kdyby to byly jenom to! Oni sou odlišný. Sou z děcáku, voni sou, no tak, voni tady maj v Brně rodinu, voni se s ní nechcú setkat, voni sou a teď nám o tom vykládají a „máma je taková a já chcu bydlet jinde“ a teď Vám dokážou vykládat o těch zážitkách, je to prostě takový jako, někdy je to dost takový, jak se říká, to je až na tělo, jo, takový jako jak oni prostě sou, musí být votrly, co voni v tom životě musí, musí prožít, jo. A teď když najednou třeba náhodou najdu, teď sem našla takovej jako, co psala Lída, posudek na tu Vysokou školu, tak najednou si říkáte, tak ten člověk je v podstatě úplně v jádru úplně jinej, jo. A získáte zase na něj úplně jinej náhled, jo, protože to, co ona si v tom životě musela prožít a teď jak se musí stavět, aby prostě kolem sebe udělala takovej nějaké krunyř, aby prostě i ze strany těch kolegů a toho světa se dokázala obrnit, že mnohdy to jejich chování je úplně jiný. Tak jak si říkáte, vona je taková nebo vonaká, ale vono to pramení z toho jejího vnitřního já, co vona prostě prožila a teď jak se musí chovat, aby dokázala tady v tom obstát ve všem (... ..) Buďto pro to musíte mít trošku cit a chcete to dělat, je fakt, že třeba ono je dvanáct hodin a vy furt přemýšlíte, co jako, jak té holce pomoci, proč se tak chová nebo, jo, nejde to úplně odvrhnout. To prostě se vám zaryje, buďto se vám zaryje pod kůži nebo se vám to nezaryje. Buďto to tam máte a nebo ne, no.“ (SP)

Tato nezpůsobilost dospět ke konsistentní reflexi klientovy situace se v rovině přístupů ke klientům manifestuje spíše impulsivním reagováním na momentálně se vynořující problémy a potřeby. Impulzivnost je provázena absencí snahy o dlouhodobější plánování, což kromě jiného ztěžuje průběžné hodnocení účinnosti intervence. Sociální pracovníce nemá představu o „plánu“ jako rámcové strategii, která je výsledkem reflexe situace a potřeb klienta. Svůj postup zdůvodňuje nezbytností „individuálního přístupu“, přičemž jej chápe jako víceméně nahodilé reagování právě na to, co den přinese. Vnějšímu pozorovateli se situace jeví tak, že v důsledku nedostatečné kvalifikace pracovníci nedokáží koncipovat strukturovanější a dlouhodobě orientovaný přístup k podpoře klientů; v logice pracovníků je tomu naopak: spontánně uplatňovaný impulzivní a mateřský přístup je považován za adekvátní a odtud plyne podceňování speciálního odborného vzdělání.

„ No takovej trošku jako osobní plán je vypracovanej, protože vždycky přijde někdo...ale ono se to třeba časem změní, jo, myslíte si o tom človíčku, že je třeba úplně jako daleko víc...a on třeba není, jo, on se tak jeví, von je třeba vzdělaněj, ale zas třeba není praktický. Jo, vona má třeba, vona má třeba ovládá dva tři světový jazyky, ale zas určitý věci jí unikají, no, takže třeba se učíme vařit obyčejný věci, aby prostě, protože z dětskýho domova sou naučený, že třeba mají to teplý jídlo. Tady ho prostě holt si musí uvařit samy, musí si to umět nakoupit, vono jako jít si nakoupit maso je pro ně nepředstavitelnej problém, jo, protože to neznají. Takže to, co Vy se učíte v podstatě patnáct let, když chodíte ...Vás vodí maminka za ruku, tak voni se musí během toho jednoho roku všechno naučit. Koupit si jakej prášek, jakou aviváž, všecko, jo.(...) To je indivi ... to je všecko individ ... to není prostě, to nejde prostě naplánovat, jo, neska pudeme v osm hodin támhle...to je prostě, to se musí operativně řešit...dneska třeba ti není...třeba dostane měsíčky, no tak pudeme třeba koupit vložky nebo prostě pudeme něco nakoupit, ty si lehneš, já s tou druhou zase třeba pudu, já nevím, deme na zmrzku, jo, podle nálady. Von...třeba jí vyplivne schůzka nebo něco, no tak si budem spolu tady třeba plkat nebo si budem něco dělat, jo, to prostě...tak jak když přijdete domu a zrovna jako nemáte to naplánovaný, to nejde prostě naplánovat, nasekat jako...to prostě podle té holky, když ona přijde domu a teď jí třeba, já nevím no, no tak mám, tak já si pustím muziku, tak tam třeba s ní kecám o tom, co se jí líbí a nelíbí. Jo, to prostě tady tyhle domy, já, já si myslím, že to jako ne..., nelze naplánovat, to člověk musí převést úplně do toho svýho domova, jak to funguje, tak tak jim to prostě přiblížit. Oni nemají vzor nějaké rodiny, oni nedokážou prostě podle něčeho (... ..) No v podstatě ...jako, já...prostě naučit je, aby prostě si uměly ve všem poradit. Aby si uměly poradit ..., aby se naučily

třeba i telefonovat. Aby se naučily vůbec orientovat, aby věděly, že sou Zlatý stránky a kde to mají najít, jo, sou to volovinky, ale sou to prostě...No já třeba zaberu s ní pul hodiny třeba, když si chce někam zavolat, no tak jí vysvětlím, jak to třeba funguje, jak si, jak si to...jak to má říct vlastně, jak se má s tím člověkem druhym domluvit.“ (SP)

2.3 Zácvik pracovníků

V průběhu fungování DPC byla jako nový pracovník přijímána pouze sociální pracovnice. Obecná koncepce DPC je zřejmě těmi, kdo ji stvořili a rozvíjí, považována za zjevnou, avšak není jasně verbalizována, je proto obtížné toto „sdílení“ předat nově příchozímu, někomu kdo „není v obraze“. Zapracování se ztotožňuje v podstatě pouze se seznámením se základními principy koncepce práce s klienty v DPC. Není vypracována žádná metodika zacvičování nových pracovníků.

„Tim, že vlastně tady toto zařízení vznikalo doslova na koleně tady u nás a byli do toho zainteresovaní všichni pracovníci, tak i vlastně tady do toho zapracování, že mně tam chodila vedoucí z péče o dítě, aby probrala po té stránce vlastně, co vidí z pozice sociální nebo péče o dítě potřebné, aby ta sociální pracovnice tam dělala. Zapracovávala ji vrchní sestra pečovatelské služby a já jsem s ní konzultovala, nebo prostě jsem ji zapracovávala do toho, co vlastně tam je, nebo co si představujeme, aby bylo.“ (VED)

Vedoucí vypovídá, že sociální pracovníci zaučovala ona a částečně vedoucí zařízení, avšak sociální pracovnice má dojem, že ji nikdo do práce v DPC nezaučoval, nicméně nějaké systematické zavsčování do práce ani nevnímá jako relevantní. Tento postoj je zcela konzistentní s výše popsaným impulzivním a spíše intuitivním přístupem ke klientům – tzn. sociální pracovnice nevnímá zácvik do práce v DPC jako osvojení si určitých technik práce s klienty, metod, schopností strukturovat zkušenosti apod., ale spíše jej nahlíží jako otázku jakéhosi vnitřního naladění.

„To se nedá zacvičit. Buďto pro to musíte mít trošku cit a chcete to dělat, je fakt, že třeba ono je dvanáct hodin a vy furt přemýšlíte, co jako, jak té holce pomoci, proč se tak chová nebo, jo, nejde to úplně odvrhnout. To prostě se vám zaryje, buďto se vám zaryje pod kůži nebo se vám to nezaryje. Buďto to tam máte a nebo ne, no.“

D: „No, jasně. Ale jak každý, každá činnost, se do ní člověk musí nějak dostat, že jo. Tak jestli vám někdo pomáhal nebo jestli ste musela sama...?“

O: „No tak já mám manžela, kterej je kantor.“

D: „Já myslím ale tady, že jo, v rámci toho nebo nějak...?“

O: „Ne.“

D: „Vy jste sem vlastně nastoupila a už tady ty holky byly a už to nějak bylo, jestli Vám někdo pomáhal nebo?“

O: „Ne.“

D: „Jak to probíhalo teda?“

O: „Sem se představila „já sem vaše nová sociální“ a tím to skončilo.“ (...)

D: „Jak vám to nebo jak to probíhalo, jak vám to dlouho trvalo nebo jak to vůbec vypadalo, když jste se do toho vpravovala tady do té...?“

O: „To je furt, to je furt. Prostě přijde někdo z jinýho děcáku, přijde úplně jinej a je to úplně jiný a musíte to celý překopat a věnovat ...dělat úplně něco jinýho. Ne dělat něco úplně jinýho. Prostě se tomu jinak věnovat, jako přemejšlím nad tím, co by pro toho človíčka bylo nejlepší, aby se do toho dostal, aby prostě fungoval, jo, protože ten, to, co učíte doma ty děcka, tak oni sou, třeba některý sou na úrovni toho desetiletýho jedenáctiletýho, který mám doma. Takže můžete srovnávat, jo, co todle dítě umí a co todle neumí, jak rychle ho to naučíte nebo prostě, jak ho dostanete...protože ona musí okamžitě, že jo. Ona si musí jít sehnat zaměstnání, ona neumí s tím člověkem promluvit, vona se neumí oblíct, vona ...“ (SP)

2.4 Náplň práce sociální pracovnice

Náplň práce sociální pracovnice je velmi obecně definována jako „úplně veškerá činnost“. Smysl tohoto výroku se stává jasnějším, zasadíme-li si jej do kontextu v organizaci

sdílené představy, že vůdčím principem pomoci klientům by měl být „mateřský“ přístup, tzn. že i sociální pracovnice bude osobně angažovaná, všestranná „máma – táta“, která klienty dokáže naučit zvládnout požadavky života mimo ústavní péči. Na druhé straně je náplň práce sociální pracovnice vymezena skrze všehochuť rozličných činností a úkonů bez uvedení jejich konkrétnější struktury či stanovení priorit. Od sociální pracovnice se očekává, že bude schopna reagovat na takřka jakoukoliv potřebu klientů, zprostředkovat jim velmi různorodé dovednosti a ve všech oblastech je připravit na samostatnou existenci mimo DPC. Předpokládá se tedy že bude schopna stejně kompetentně poskytovat materiální i nemateriální pomoc.

„V náplni práce má vlastně úplně veškerou činnost s těma děvčatama, jak náplň volného času, tak jim pomoci se sháněním místa, zaměstnání, pak zajišťování vlastně veškeré korespondence s úřadama, tyto věci ale jdou všechny přese mě, s tím, že je to v podstatě takový moje děťátko (smích), tak se moc toho zatím nechci vzdát a dost si tenhle dům na půl cesty hlídám aj sama, takže to není, že by tam byla jen ta sociální pracovnice, ale prostě chceme, aby úplně po všech stránkách se těm děvčatům věnovala, řešení jejich problémů.“ (VED)

„Ona by těm děvčatům něměla...měla zajistit jenom ten program, ale mimo to jiné má jim, když jsou nezaměstnaný, tak shání jim zaměstnání, chodí s nima pro dávky na sociální odbor, učí je vůbec vyřizovat na úřadech, protože ty holky neumí vůbec nic. Když dostanou nabídku na byt, tak se s nima jde podívat, jde jim ukázat, kde je elektrárna, plynárna, jak se přehlašuje inkaso. Ty holky z toho dětského domova neznají vůbec nic, takže tohle všechno ona je musí naučit. Měla by je naučit vařit, mají tam šicí stroje tak aspoň aby si teda něco si teda uměly zašít, pozašívát, protože ty holky neumí vůbec nic, tam za ně celou, celý život někdo rozhodoval, takže ona teďka by je měla naučit, aby samostatně věděly, no, aby vůbec poznaly Brno, protože většina z nich byla z dětských domovů ze Zlína, z Tišnova a podobně, takže Brno vůbec neznaly. Takže alespoň je naučit, kde co je ve městě, ukázat jim, kde co máme, kde je jaký divadlo, kde jaký máme památky, prohlídnout si to s nima, ukázat a opravdu je naučit teda pro ten praktický život.“ (VZ)

Sociální pracovnice toto pojetí akceptuje, i když jej interpretuje více v rovině učení jednotlivým praktickým dovednostem a úkonům z oblasti vedení domácnosti, rozpočtu atd. Intervence není dlouhodobě koncipována, je impulzivní, což je racionalizováno mj. přirovnáváním k rodinnému prostředí – matka rovněž neplánuje, učí-li své děti běžným dovednostem. Obsah nemateriální pomoci nedokáže sociální pracovnice blíže specifikovat, její obsah v podstatě neumí charakterizovat jinak než „poplkáme“. Ve výpovědích na toto téma se nejvíce projevuje důraz na osobní pojetí vztahu s klienty – širší konsekvence tohoto pojetí analyzujeme v kontextu jiných standardů.

D: „Co Vy jako sociální pracovnice přesně tady v tom zařízení, já budu říkat...vy říkáte „přechodný pobyt pro dívky“, já budu říkat „dům na půl cesty“, co děláte nebo co je vašim úkolem?“

O: „No připravit holky z dětského domova do normálního života.“

D: „V čem to spočívá?“

O: „V čem to spočívá? Tak, jak člověk vyrůstá v rodině, tak se naučí během toho dlouhého vývoje do těch dvaceti let spoustu a spoustu věcí, co tady tyhle děti vůbec nemaj, někdy jako neví, co to je ani hřebík, oni neví, co to je vůbec mikrovlnná trouba, oni neví spoustu věcí. Oni neznají ani budík, což je prostě pro spousta lidí úplně jako zarážející, proč ty holky by ho potřebovaly, že jo. Takže v podstatě úplně je naučit normálně žít, aby prostě mohly fungovat samostatně, tak jak normální dvacetiletý člověk, kterej prostě z té rodiny vynde a je schopnej podnikat a je schopnej prostě jezdit sám do ciziny...Voni nejsou schopni ani sami žít. Takže tady během toho, té krátké doby, během toho roku se to musí naučit. (...).

Když sou tady, záleží, jestli teda má dopolední nebo odpolední směnu, jestli s ňou du třeba na pracák nebo jestli se jí věnuji jenom tak, že s ní třeba, teď třeba tady mám holku, kterou připravuju na zkoušky, jo, obyčejná kuchařinka, ale pro ni sou to dost velký problémy, jo.

(...) ale to sou děcka, který prostě maji minimální znalosti o všem, o světě, vykládáte si s ní o čemkoliv, jo, vono prostě pro ní je přínosem i to, že s ní budete hodinu kecat já nevim o...o čemkoliv. O nějakým světovým názoru třeba, cokoliv, cokoliv, protože na to...v tom děckým domově na ně není čas.(...) To je indivi...to je všechno individ...to není prostě, to nejde prostě naplánovat, jo, neska

puďeme v osm hodin tmhle ... to je prostě, to se musí operativn řešit...dneska třeba ti není...třeba dostane mšck, no tak puďeme třeba koupit vložky nebo prostě puďeme něco nakoupit, ty si lehneš, j s tou druhou zase třeba puďu, j nevím, deme na zmrzku, jo, podle nálady. Von...třeba j vyplivne schůzka nebo něco, no tak si budu spolu tady třeba plkat nebo si budu něco dělat, jo, to prostě...tak jak kdž přidete domu a zrovna jako nemáte to naplnovan, to nejde prostě naplánovat, nasekat jako...to prostě podle t holky, kdž ona přide domu a teď j třeba, j nevím no, no tak mám, tak já si pustim muziku, tak tam třeba s ní kecám o tom, co se j líbí a nelíbí. Jo, to prostě tady tyhle domy, j, já si myslim, že to jako ne..., nelze naplánovat, to člověk musí převst úplně do toho svého domova, jak to funguje, tak tak jim to prostě přibližit. Oni nemj vzor njak rodiny, oni nedokzou prostě podle ncho...“ (SP)

2.5 Režim pracovní doby sociální pracovnice

Pracovní doba sociální pracovnice je od 10:00 do 18:30, avšak je chápána jako „pohybliv“, což z pohledu vedoucí znamená, že sociální pracovnice m určitou volnost pracovní dobu upravit, pokud se chce v nestandardn as věnovat prc s klientkami – můžeme identifikovat standard: takov stanoven pracovní doby spolu s mořnost jejího přiležitostnho pozmnn, aby se pracovní doba sociální pracovnice co nejlépe přizpůsobovala měnícím se asovm pořadavkm klientek.

„ (...) máme jednu, která nastupuje do prce v deset hodin, končí o půl sedm, ale s tím, že teda m mořnost pohybliv pracovní doby, pokud by na veern nebo na večer připravila njak program nebo šla někde s děvčatama, aby se to dalo prostě, jakmile, podle potřeby posouvat, takže řikm, máme pouze jednu sociální pracovnici.“ (VED)

Sociální pracovnice ve své výpovědi však praktick naplánování tohoto standardu zpochybňuje - sociální pracovnice svoji pracovní dobu jako „pohyblivou“ nedefinuje, naopak - hovoří o nevýhodnosti sv fixn pracovní doby přv ve vztahu k časovému režimu klientek.

„No fakt, že mnohdy, že pokud máte třeba pevn stanovenou pracovní dobu, jako teď se o tom jedn, že teda to nejde, jo, já kdž tady budu sedět dopoledne, tak budu uet do zdi, protože sou v prc a spíš by bylo potřeba, aby tady bylo asi víc lidí, jo, ař tady bude vc z..., většího...za předpokladu, že tady bude vc lidí, tak by bylo asi potřeba, aby tady ty lidi byli aspoň dva, aby se mohli střdat, jo, protože jeden člověk by asi třko tyriadvacet hodin s nima mohl fungovat. Potom, kdž sou dopolední a rnn směny, jo, voni sou rádi, kdž tady nejsou sami (...) Ale oni si musí zvyknout, že jo. Já kdž přidu ař v deset, tak voni v těch deset hodin, do těch dest, no pak mj třeba dává tř hodinky, kdy sou s někým, jo, tak jak voni prostě měli vřdcky ty tety, no a večer uř sou sami.“ (SP)

Můžeme se dohadovat, zda vedoucí „pohyblivou“ pracovní dobu nechápe spíše v tom smyslu, že je mořn (a řadouc), aby sociální pracovnice regulrn pracovní dobu ještě nastavovala svm volnm časem- což je postoj, který do bre koresponduje s „maminkovskm“ pojetím intervence.

„ (...) že to není jenom odbt si svých osm hodin nebo osm a půl hodiny pracovní doby a skončilo to, myslim, že to chce opravdu člověka, který je pro to zaplen.“ (VED)

Potvrzen předpokladu, že standardem sdlenm vedoucí a vedoucí zařízení je, že sociální pracovnice m být ochotna věnovat ast svého mimopracovního času aktivitám s klientkami a tím zároveň nechat prc postupovat do svého osobního života, nalézáme v nostalg zabarvených vzpomínkách vedoucí i vedoucí zařízení na předchoz sociální pracovnici, která zřejm na rozdíl od stávající sociální pracovnice tento standard rovněž sdílela a naplňovala.

„No, to uř je potom jin, je fakt, že ona je brala, v neděli jeli na koupaliště, prostě vzala děcka s sebou, vůbec ji nevdilo, že prostě m vedle sebe Romky, s jejíma děckama šly klidn do bazénu, zase

bez jakýchkoliv zábran, bez všeho, a tady to je potřeba (...) A to vám můžu říct, že teda dnes vidíme, že to bylo úplně ideální, protože ona dost teda žila kulturním životem, jezdila do Prahy do divadla a tady ty děvčata, který měly zájem, brala s sebou, jely její dvě děti, jela ona s rodinou, vždycky, protože byla velice společenská, tak jelo půl autobusu a opravdu to působilo na ty děvčata velice dobře (...).“ (VED)

„Já vim, že třeba když teď, před tím tady byla paní K., tak chodily třeba v sobotu, ona vzala i, ona měla dvě děti, tak i se svezima dětima šly třeba na koupaliště, ráda jezdí...chodila do divadla, tak brala holky večer do divadla, jo, takže takhle. Pak tady byla sociální pracovnice, ta byla mladá, taková mladá paní P., tady, ta s nima třeba chodila na výstaviště, chodily spolu do města, chodily si nakupovat společně, protože jim poradila, protože byla stejného věku, byla o trošičku jenom starší, tak ta byla taková kamarádká, velice dobře spolu vycházely a byly hodně společně.“ (VZ)

Nároky na volný čas a na silnou osobní angažovanost sociální pracovnice je konzistentní s pojetím náplně její práce (viz 2.4. náplň práce sociální pracovnice) i faktem, že tato pracovní náplň není spojena s požadavkem na speciální vzdělání sociální pracovnice. V přístupů ke klientům se snoubí orientace na zprostředkování vzorů rodinného života a aktivního trávení času s přesvědčením o vhodnosti modelu „friendly visitors“, tzn. výchovy příkladem, uvedení do „normálního“ životního stylu a nácviku řešení běžných problémů a běžných životních situací prostřednictvím osobního vztahu zralější, vyspělejší a mateřsky založené pracovnice k méně vyspělým, nezralým a vztahově deprivovaným klientkám.

2.6 Náplň práce vedoucí

Činnost DPC je úzce spojena s konkrétní osobou – vedoucí a její silnou angažovaností do projektu. Vedoucí funguje jako osobní záštita fungování DPC, u jehož zrodu stála a jehož činnost garantuje. Z hlediska vnějšího pozorovatele se tato konstelace jeví jako příznak nedostatečné institucionalizace DPC, která by zařízení umožňovala přetrvat i bez osobního zapojení vedoucí. Je otázka, jestli této institucionální (pravděpodobně nereflexivně) systematicky nebrání vedoucí v důsledku neschopnosti vytvořit si od projektu dostatečný odstup.

„V náplni práce má vlastně úplně veškerou činnost s těma děvčatama, jak náplň volného času, tak jim pomoci se sháněním místa, zaměstnání, pak zajišťování vlastně veškeré korespondence s úřadama, tyto věci ale jdou všechny přese mě, s tím, že je to v podstatě takový moje děťátko, tak se moc toho zatím nechci vzdát a dost si tenhle dům na půl cesty hlídám aj sama, takže to není, že by tam byla jen ta sociální pracovnice (...)“ (VED.)

Vedoucí si ponechává řadu nebo možná všechny důležité rozhodovací pravomoci a také prostor ovlivňovat činnost DPC, určovat pravidla a tak podobně – čímž mimo jiné podvazuje možnost vlastní iniciativy sociální pracovnice.

„ (...)a tady jim teda mimo pracovní dobu dáváme možnost zavolat komukoliv, ke komu mají větší důvěru, ale jinak, říkám, za mnou můžou přijít kdykoliv, co se týká přijímání děvčat tady do toho zařízení, tak to vyřizuju já, co se týká jednání s úřady, buďto městských částí nebo z okresů ohledně zajištění bytů pro ty děvčata, to mám na starosti taky já, protože co jsme se přesvědčili, tak to má trošičku větší váhu (...) Tak z toho důvodu jsem si to nechala já, ale jinak teda říkám, to gro té práce je na té sociální pracovnici“ (VED)

Na jedné straně tedy stojí prohlášení, že jádro práce v DPC spočívá v činnosti sociální pracovnice, na druhé straně se zdá, že pravomoci sociální pracovnice jsou řádně okleštěny – to implicitně vyplývá z jejich výpovědí – explicitně si sociální pracovnice na nedostatek pravomocí nestěžovala.

„No, očekává nějakou, aby to teda...aby se naučily nějakému pořádku a no, aby to fungovalo tak, aby když sem někdo přijde, aby tady byl pořádek, aby se tady něco dělalo, no, já nevím jako...(...)“

D: „A co tak kontroluje nejvíc?“

O: „No protože většinou přijde v dopoledních hodinách, no tak kontroluje asi, jak to tady vypadá, že jo, jak, jak tam mají binec a nemají binec a jestli mají uklizený pokojík a ...“

D: „A co od vás očekává, že třeba tady bude jako nebo co ve vaší práci má tendenci kontrolovat nebo jakým způsobem ona to dělá?“

O: „(dlouho mlčí) No tak jako ...přijde, zkontroluje všechno, jak to tady vypadá, no, co, protože se s ní domlouvám po telefonu, co se bude dělat a nebude a ...no, takže ona mě musí každou věc třeba schválit, že jo, protože já nemám jako peníze nebo nemůžu o všem rozhodovat. Já se s ní na všem musím jako domluvit, pokud sou nějaký akce. (...) Takže ona to má pod palcem jako eště ta věcí máma, jako taková prostě, která to schválí, no.“ (SP)

Z hlediska přístupů k intervenci toto uspořádání inhibuje případnou snahu sociální pracovníce o uplatňování dlouhodobějšího a strukturovanějšího pojetí intervence a hlavně důslednosti, neboť její působení by za těchto okolností mohlo být narušováno možnostmi klientek libovolně se obracet jinam a získávat podporu pro svoji snahu unikat vlivu sociální pracovníce. Sociální pracovníce je za těchto okolností nucena vynakládat energii na splnění očekávání, která plynou z kontrol vedoucí (kontrola pořádku, mj. v zájmu úspěchu exkurzí či uchování zařízení, nemusí to být nutně v zájmu klientů), a nemá tak prostor pro sledování vlastní linie (v uvedeném případě např. připustit, aby klienti zakusili důsledky vlastního nepořádku). Tento stav věcí je výslednicí nedůvěry a napjatého vztahu vedoucí k sociální pracovníci (viz 1.2.) a skutečnosti, že nejsou vypracována a uznávána jasná kritéria hodnocení krátkodobé a dlouhodobé úspěšnosti intervence a pracuje se s poměrně vágní představou „mateřské péče“ a sledují se víceméně jen zjevné projevy dovedností klientů (pořádek).

2.7 Náplň práce vedoucí zařízení

Vedoucí zařízení je jedním z tvůrců a nositelů původní vize a společně s vedoucí považují za přirozené a funkční, že si bude stále udržovat důležitou roli v životě DPC a podílet se na každodenním fungování DPC. I když z hlediska hlavní náplně práce představuje pro vedoucí zařízení další práci nad rámec jejich primárních povinností, nedomnívá se vedoucí, že by tento úkol představoval nějaké břemeno – tato činnost je nahlížena spíše jako poslání než zátěž navíc.

„Bere to bezvadně, úplně až by si člověk řekl, že je zaměřená na ty starý lidi, ale tady ty děvčata bere, protože má děti ve věku tady těch děvčat, tak je bere za své a je tam velice dobrý přístup, důvěrný přístup, myslím si, že když má službu na přechodným pobytu, noční službu, tak děvčata tam s ní klidně do půlnoci posedí, popovídají, řeší problémy i tam, takže vůbec to nebere, jakoby to byla nějaká práce navíc. (...) Byly jsme tam dvě ženský, který se tam dohadovaly se stavebníma firmama a je pravda to ale, že to přinese hodně, protože my jsme vlastně věděly, co by sme tam chtěly, za jakých podmínek, v jaké kvalitě a na to všechno i ta spousta práce kolem, ještě než se zahájil vlastně tady ten přís-, ten vlastně provoz, tak se to potom na tem odráží, protože to má všechno jako svoje, který se tam vybuďovalo a i k tem děckám je úplně jiný přístup, protože se to dělalo pro ně a chceme, aby to bylo to nejlepší (...)“ (VED)

Vedoucí zřejmě vnímá vedoucí zařízení jako spojence při kontrole sociální pracovníce a zároveň vedoucí zařízení doplňuje při jednání s klienty sociální pracovníci v době její nepřítomnosti.

„Když sociální pracovníce je nemocná nebo má OČR nebo má dovolenou, tak většinou chodím za děvčatama já nahoru se dívat a řešit jejich problémy nebo když přinde nabídka na byt a není tady sociální pracovníce, tak jedu se s nima na ten byt podívat, používáme auta pečovatelské služby, pomáháme jim třeba i když už ten byt teda dostanou, tak nábytek, co tady měly, tak pečovatelská služba jim zajišťuje odvoz toho nábytku a pomáháme jim teda i my (...)“ (VZ)

Považuje se však za legitimní, že se klienti mohou na vedoucí zařízení volně obracet i v době přítomnosti sociální pracovníce, a jejich volba je interpretována jako projev důvěry či nedůvěry ke konkrétním pracovníkům. (viz 1.2)

„Co se týká, protože v jedné budově je jak sociální pracovníce, tak vrchní sestra, takže v době nepřítomnosti, protože nastupuje vlastně do práce sociální pracovníce až na desátou hodinu, takže v této době, celou tu záležitost zase, co se týká toho domu na půl cesty, tak přebírá vrchní sestra, protože děvčata, který nastupují na odpoledne do zaměstnání a potřebují cokoli vyřešit ráno, tak s nimi řeší vrchní sestra pečovatelské služby a tady zas záleží na, tam dáváme dost na potřeby těch děvčat, protože pokud třeba si získají větší důvěru ke mně, tak mají možnost s jakýmkoliv problémem přijít za mnou a kdykoliv.“ (VED)

Z hlediska přístupů ke klientům má toto uspořádání výrazné implikace. Základní, „mateřský“ přístup uplatňuje jak vedoucí zařízení, tak sociální pracovníce. Skutečnost, že navázání kontaktu s vedoucí zařízení je chápáno jako projev nedůvěry klientů k sociální pracovníci, posiluje pozici klientů při explicitním nebo častěji implicitním vyjednávání se sociální pracovníci a dává jim větší moc vůči ní. Rozdvojení role a zpochybňování kompetence sociální pracovníce je (v době šetření spíše latentní) překážkou uplatňování dlouhodobějšího a strukturovaného přístupu ke klientům, protože skýtá klientům možnost unikát z odpovědnosti vůči sociální pracovníci a může vést k tomu, že vedoucí zařízení nepředá sociální pracovníci získané (zejména jako důvěrné, ve smyslu osobním chápání) informace, a tím ztíží sociální pracovníci možnost sledovat vývoj situace. Je otázka, do jaké míry je zatím spontánně uplatňovaný impulzivní přístup sociální pracovníce konzervován působením vedoucího zařízení.

2.8 Náplň práce pracovníce dohledu

Vzhledem k tomu, že vlastně jediným pracovníkem DPC je sociální pracovníce, využívá se i další pracovník jiné organizace – pro noční kontroly klientek a situace v DPC. I zde se částečně projevuje model „jako doma“.

„ (...) takže říkám, máme pouze jednu sociální pracovníci, večer v deset hodin nebo po desáté hodině tam chodí na kontrolu sestřička z přechodného pobytu pro důchodce, takže víme i v tu noční dobu, co tak se tam odehrává, a protože ze začátku jsme nepředpokládali, že tam budou nějaký takový velký problémy, a že si tam děvčata budou chtít vodit a ukryvat různě, ne zrovna nejvhodnější společnost (...)“ (VRD)

„Celej barák, celej barák, do slova do písmene celej barák, jo, protože večer je chodí kontrolovat sestra, no vona je nechodí sice kontrolovat, protože sou to dvacetiletý holky, ale chodí zkontrolovat, aby bylo třeba zavřené okno, jo, aby byl vyplej friták, aby byla trouba vyplá. No, prostě zkontroluje...tak jak doma, když maminka de prostě, pozhasíná, když dou všichni...všichni už sou v postýlkách, tak maminka prostě projde, zkontroluje, jestli to teda, jako aby to fungovalo. Tak to funguje ten...“ (SP)

3. Standardy interakce mezi pracovníky a klienty

3.1 Standard přípravy na přijetí

Za žádoucí se považuje kontakt s potenciálním klientem před jeho případným přijetím do DPC. Tento kontakt zajišťuje obvykle vedoucí. Kontakt se zájemci o umístění do DPC je zprostředkováván především ve spolupráci s dětskými domovy. Tento předběžný kontakt se odehrává buď v původním prostředí klienta, tedy v dětském domově, nebo v podobě návštěvy zájemce v DPC, což se považuje za optimální.

Lze to chápat jako projev situačního přístupu v tom smyslu, že jednak je snaha seznámit se s výchozí situací zájemce o služby DPC a jednak se také potenciálnímu klientovi nabízí, aby sám mohl předem posoudit, zda mu nabízené řešení vyhovuje a odpovídá jeho situaci. Umístit lze i klienty z větší vzdálenosti od sídla DPC (X) a pokud se to v některých případech nepovažuje za praktické, tak pouze vzhledem k situaci konkrétního klienta – tedy uvažuje se o řešení vztahu bydlení, zaměstnání a sociálního zabezpečení klientů tak, aby nedostatečná nebo žádná návaznost těchto opěrných bodů života klientek nenarušovala či nemařila proces jejich adaptace. Případná selekce určená hlediskem prostorové vzdálenosti tedy není vedena vnitřními zájmy organizace.

D: „No to znamená, že vy už spíš podle těch prvních informací o ní vy vyberete, kdo by podle vás byl vhodnej, kdo ne a pak tam jedete, nebo?“

O: „Ne, ne, ne, úplně za všema se jedeme podívat, úplně za všema, protože my chceme, aby se přijely podívat (...) Takže teď v té první fázi se domlouváme my s těmi úřady nebo s dětským domovem. Potom si necháme poslat takové hodnocení toho děvčete a jedeme se podívat za ní. Buď to se jedeme podívat my, nebo si je pozveme sem, aby dívka věděla, do čeho vlastně půjde, jaký prostředí jí čeká, jestli vůbec chce, protože pokud přichází z dětského domova, který je třeba sto, sto padesát, dvě stě kilometrů vzdálený, tak i tady toto může být pro ní překážkou, takže z toho důvodu chceme, aby se přijela taky podívat, jestli se jí bude líbit tady v tom prostředí, jestli bude schopná se tady nějak adaptovat.“ (VED)

„ (...) nemusí to být ty děvčata jenom, který maj vazbu na X, ale kdekoliv z republiky sem mohou přijít, ale fakt je ten, že pro ty, který jsou hodně vzdálenější, tak už je to problém, aby byly v X, našly si tady třeba zaměstnání a potom jim někde u Prahy přidělili teprve bydlení a měly se vracet zpátky. (...) takže i takový případy tady máme, ale říkám, odkudkoliv z republiky, ale je problematický už když budou mít větší vzdálenost, zase aby se vracely a začínaly tam úplně od začátku.“ (VED)

3.2 Standardy iniciačního zmapování klientovy situace

Standardem je snaha zejména prostřednictvím úvodního rozhovoru získat dostatek informací o materiální (peníze, řešení otázky získání bytu atd.) i nemateriální (vztahy, dovednosti, záliby) situaci klienta. Je to chápáno jako podmínka nastavení programu práce s klientem jeho potřebám. Je však otázka, do jaké míry se tento standard uplatňuje, popřípadě jak dalece jsou získané informace skutečně využívány deklarovaným způsobem, vzhledem k tomu, že není zvykem vytvářet a realizovat nějaký dlouhodobější záměrně koncipovaný plán individuální intervence (viz. „koncept“ práce s klientem).

„...protože vlastně my chceme, aby o sobě popovídala všechno, jaký měla zážitky z dětského domova, jestli třeba ví, z jakýho důvodu do toho dětského domova šla ta dívka, co se jí tam líbilo, co se jí nelíbilo, co si představuje, že jí očekává u nás, co by vlastně očekávala od života, prostě takový ty její představy chceme vědět, všechno chceme vědět, její zájmy, protože i těm jejím zájmům nějak chceme zase podřídít tu další činnost s ní, protože nechceme aby třeba to, čemu se věnovala třeba v dětském domově, tak naráz, aby musela opustit. A jenom proto, že přešla do jinýho zařízení tak to, co jí zajímalo a dělala ráda, tak aby toho nechala (...)

Tak trochu jeho charakterové vlastnosti, protože to se jedná i o to, tím že bydlí po dvou, tak abysme nedali takový dvě dohromady, který by se třeba vůbec nesnesly, potom abychom věděli, jestli má nebo nemá nějakou drobnou trestnou činnost, protože to je taky podstatný, potom vlastně je ten problém, nebo vůbec po seznámení se s tou dívkou, jestli je nějaký předpoklad, že dostane někde

během určité doby bydlení, jaké má vzdělání, čím je vyučený, vyučená, nebo jestli má nějakou školu, nebo prostě i po této stránce děvčata. . . (...) A ještě co chceme, tak aby nám dětský domov dal na vědomí, jestli dává děvčeti vybavu, v jaké asi části, co obsahuje tady ta vybava a jestli předávají vkladní knížku a s jakou výší, protože toto je taky dost podstatný (...)“ (VED)

Standard získat co nejuplněnější obrázek o klientově situaci sdílí rovněž sociální pracovnice, která však komunikuje s klienty dosti nahodile, neuspořádaně, zřejmě bez kontinuity. Kromě toho, že tyto rozhovory nejsou nijak řízené a promyšlené, se zdá, že nejsou vedeny v návaznosti na vstupní rozhovor s klientkou, který se odehrává v režii vedoucí zřejmě bez přítomnosti SP. Sociální pracovnice neumí blíže specifikovat průběh či cíl těchto rozhovorů, domnívá se, že nejlépe se k představě o klientově situaci dobere nestrukturovaným „plkáním“. Zejména v případě sociální pracovnice se tak dostává do rozporu deklarovaná snaha přizpůsobit intervenci na míru klientovy situace s neschopností získat ucelenou a věrohodnou představu o této situaci a jejích změnách.

D: „Co se musí všechno s tím klientem probrat při tom prvním kontaktu?“

O: „Prostě seznámit s tím, jak to tady ch..., jak to funguje, jak, co si představujem no a , a prostě hodně s ním mluvit, abysme, aby člověk získal představu, z čeho vlastně vyšel, jo, na co je zvyklej, no prostě s ním furt plkat, plkat, plkat, no. Vlastně získat si vo něm, získat si vo něm nějakou určitou představu.

(...) Takže ono jako si o tom musíte nechat vykládat, jak to tam fungovalo vůbec, jo, než poznáte vlastně, proč třeba ten člověk neumí to nebo ono, jo, takže musíte...Člověk s ním musí seznámit, musí (...) člověk musí vědět, odkud to vychází a pak by bylo důležitý, abysme měli, aby byla nějaká prostě celá anamnéza o tom člověku, z čeho vlastně, z jakých podmínek vyšel, jo. Když prostě tady máte člověka a nevíte vo něm vůbec nic a teď prostě jenom na základě nějakých pohovorů a rozhovorů vlastně vy o něm zjišťujete, odkud vyšel, co prožil, jo, a co potom z toho dál se může odvíjet, to je úplně jiný.“ (SP)

3.3 Standardy „koncepte“ práce s klientem

Vedoucí hovoří o koncepci DPC, nicméně stávající situace a způsob práce s klienty existenci nějaké ucelené koncepce v pravém slova smyslu nenasvědčuje. Vedoucí tuto situaci ovšem reflektuje a vysvětluje nedostatkem zkušeností vlastních i cizích, o které se mohli opřít v době zakládání DPC a odkazuje na nedostatek kritérií, podle nichž by bylo možné posuzovat kvalitu a efektivitu poskytované intervence.

„Nám do této činnosti nezasahuje vůbec nikdo a někdy opravdu jste z toho taková až rozpačitá, protože my v podstatě do dneška nevíme, jestli to děláme správně. My jsme o tem přesvědčený a říkám, nikdo se na základě toho ničím neobohatil, spíš každý ještě tam přinesl, co mohl sám jo, ale jestli je to úplně zcela správně, jak to děláme, to do dneška nikdo nám není schopen říct, nikdo nám není schopen to nějak to.“ (VED)

Vedoucí tak považuje za nezbytné další upřesňování a dotváření koncepce DPC. Je otázka, zda se tyto úpravy a změny nebudou týkat jen některých dílčích aspektů fungování DPC, zatímco podstata zůstane netknuta – o základním „mateřském“ přístupu a modelu „jako doma“ se nepochybuje, neboť na něm je celá vize DPC od počátku postavena.

„Měly jsme zkušenosti s tím, že děvčata z dětských domovů, když odchází, tak nejsou schopný samostatného života, a proto jsme vlastně nad tímto začaly přemýšlet a teprve tvořit to, co bychom chtěly, aby tam bylo, čemu bysme se měly věnovat, takže to spíš vyplývalo z toho, že jsme jako pracovnice péče o dítě jsme sedly a vymýšlely, že z vlastní zkušenosti doma, co by asi pro ty děvka bylo potřeba. Takže my jsme začínaly s tím, že jsme v podstatě měly takovou mlhavou představu, co chceme, ale jakým způsobem ...“ (VED)

O tom, jak intenzivně je mateřský přístup ke klientům prožíván jako žádoucí a jediné správný, svědčí zejména výpovědi vedoucí týkající se působení předchozí sociální pracovnice a jejího stylu práce s klienty.

„ (...) kdybychom mohly znovu ji vzít zpátky, tak si myslím, že by to bylo úplně to nejlepší, protože tam měly, jak takový ten mateřský, to mateřský zázemí, protože ona opravdu je tak brala, no a když bylo potřeba je seřvat, tak je seřvala, když bylo potřeba je obejmout, tak je obejmula, prostě opravdu taková, takový mateřský přístup, byl tam kamarádský přístup, protože navíc tam ten její syn byl o něco málo mladší než ty děvčata, takže i po této stránce nepostrádaly žádnou společnost, protože jim to vystačilo, že si tam teda povykládaly spolu (...)“ (VED)

Preference mateřského přístupu - což implikuje komunikační asymetrii máma/děti, názory „dětí“ nejsou brány jako rovnocenné – je způsobena tím, že pracovnice mají sklon vnímat se jako náhrada chybějící rodiny klientek (až mesiášsky). Z hlediska vnějšího pozorovatele se zdá, že odtud dílem plyne nekonzistence „koncepte“ DPC – deklarovaný a upřímně prožívaný důraz na symetrii a praktická asymetrie. Tato podoba vztahu se projevuje například v přístupu vedoucí, která udržuje s klienty osobní až důvěrné vztahy a zároveň si ponechává možnost kárat.

Kromě toho je koncepce DPC limitována soužitím dvou organizací v rámci jednoho zařízení a nutnosti přizpůsobit chod DPC prvotní a dominantní organizaci. Také toto uspořádání se zčásti podílí na inkonzistencích v „konceptu“ - některé záležitosti klientů DPC je třeba autoritativně a procedurálně korigovat, i když je to v rozporu s deklarovaným ideálem individuálního přístupu ke klientům a aktivního reagování na unikátní situace (viz také dále standardy režimu).

V „konceptu“ DPC můžeme identifikovat tři základní roviny:

- učení se dílčím dovednostem - vařit, prát, uklidit si, nakoupit atd.
- orientace a uchycení se v sociálním prostředí – jednat s úřady, dokončit školu, ucházet se o zaměstnání atd.
- poskytnutí zázemí a komfort osobních vztahů – ovšem ne ve smyslu podpory či tréninku navazování nových vztahů v přirozeném prostředí, ale mnohem silněji v tom smyslu, že pracovníci DPC sami sebe nabízejí klientům jako „blízké osoby“. Toto opět zcela koresponduje s mateřským pojetím kladoucím důraz na co nejméně formalizované vztahy a založeným na impulzivním reagování.

Očekává se, že kombinací všech těchto rovin činností a postupů bude dosaženo úspěšného přechodu klienta do standardního prostředí a schopnosti samostatného fungování. Toto shrnutí „konceptu“ je výsledkem reflexe vnějšího pozorovatele, pracovníci DPC tento obraz nevnímají a nemají relace mezi prvky či rovinami „konceptu“ podchyceny – vyjmenovávají jednotlivosti, neoznačují vztahy a návaznosti kroků a jejich vazbu na cíle.

„My jim, ze začátku, protože by si s tím neporadily, tak to vyřídíme za ně, ale v dalších fázích už jim jenom pomáháme, protože musí plnit si své povinnosti, co se týká úřadu práce, musí si plnit povinnosti, co se týká vyplácení dávek sociální péče, takže v té, potom už jim jenom pomáháme s tím, že jim řekneme, ano tehdy a tehdy, protože dost těžko ze začátku si zvykají kontrolovat si data, kdy mají jít na evidenci úřadu sociální práce, kdy se mají dostavit na sociální péči, kdy si mají kam jít shánět zaměstnání. Takže to jsme, nebo se snažíme všechno evidovat a připomínat jim to, ale ne tak, že bysme to úplně za ně vyřizovali...“ (VED)

„ (...) má jim, když jsou nezaměstnaný, tak shání jim zaměstnání, chodí s nima pro dávky na sociální odbor, učí je vůbec vyřizovat na úřadech, protože ty holky neumí vůbec nic. Když dostanou nabídku na byt, tak se s nima jde podívat, jde jim ukázat, kde je elektrárna, plynárna, jak se přehlašuje inkaso. (...) Měla by je naučit vařit, mají tam šicí stroje tak aspoň aby si teda něco si teda uměly zašít, pozašívát, protože ty holky neumí vůbec nic, tam za ně celou, celý život někdo rozhodoval, takže ona teďka by je měla naučit (...) Kde je pošta, jak se co posílá, kde se zaplatí teda ve spořitelně co, jak se nahlásí třeba na sporožiro, jak se zavede, protože většina teďka nájmu, všechno se platí přes ty

sporožira, a přesto holky nevěděly vůbec, co to je. Takže tady tohle to, aby když jdou do toho svého bytu, aby už teda věděly přesně, kde, kde si co zařídí, kde si třeba tisk předplatí, aby jim chodil domů a kde co reklamovat, aby teda věděly, jak to má asi v té domácnosti fungovat, aby si něco uměly uvařit, aby nebyly na vlašským salátě jenom.“ (VZ)

„ (...) někdy jako neví, co to je ani hřebík, neví, co to je vůbec mikrovlnná trouba, neví spoustu věcí. Neznají ani budík (...) Takže v podstatě úplně je naučit normálně žít, aby prostě mohly fungovat samostatně, tak jak normální dvacetiletý člověk (...). Prostě je učím všechno, no, všechno, to prostě jako...řikám, přijde holka, která nezná, přijde první den třeba z té zvláštní školy a já jí dám budík a ona ho neumí natahnout, ve dvaceti letech, což je ne...jako třeba úplně zarážející, že jo, taková běžná věc. Takže já ju učím, naučím, musím ju naučit, jak se zachází s pračkou, protože v děčáku jim to perou, musím ju naučit, jak si vyžehlí vlastní věci, že jo, protože když jí dám žehličku, ona mi to druhý den připeče (...) takže třeba se učíme vařit obyčejný věci, aby prostě, protože z dětského domova sou naučený, že třeba mají to teplý jídlo. Tady ho prostě holt si musí uvařit samy, musí si to umět nakoupit, vono jako jít si nakoupit maso je pro ně nepředstavitelnej problém (...) Koupit si jakej prášek, jakou aviváž, všecko, jo. (...)

Ona si musí jít sehnat zaměstnání, ona neumí s tím člověkem promluvit, vona se neumí oblíct, vona Vám se navleče takovým způsobem, že si řeknete, tak vona je poslední, když zavírali bary, že jo, takhle si pude pro místo (...)

(...) aby se dokázaly vůbec starat se o vlastní doklady, prostě nikdy nebyly schopny třeba, nevědí, co to je rodný list, jo, proč by ho měly mít schované nebo proč by měly mít schovaný účty ze spořitelny, jo, že je můžou potřebovat na výpis kvůli ledničce, jo. A to sou prostě...vona má smlouvu tady a vona ju prostě založí a vona ju nepotřebuje a jo, protože furt se jim někdo vo něco staral, takže prostě..., naučit se vůbec takový nějaký to hospodaření, aby si člověk uměl rozvrhnout ty peníze a vyšel, jo, že prostě na tohle prachy mít musí, na tohle si dám bokem, ale doklady musím skladovat třeba ten rok, jo.“ (SP)

3.4 Standardy komunikace pracovníků s klienty

Základními standardy komunikace pracovníků a klientů je udržování volného přístupu klientů ke všem pracovníkům podle výběru klienta a zajištění možnosti telefonického kontaktu klientů s pracovníky i mimo jejich pracovní dobu.

„Ne, kdykoliv, mají i moje telefonní číslo domů a pokud by potřebovaly něco vyřešit, tak kdykoliv mně zavolají a stává se, že mně volají třeba večer nebo když si jenom potřebují popovídat, nemají si s kým popovídat, tak i tady toto jim dáváme ty možnosti, protože fakt je ten, že když přijde dítě dom, tak si kdykoliv může s rodičem o tom svým problému popovídat a my jsme to chtěli, tím, že to není velký zařízení, tak prostě aby toto fungovalo i mezi náma a téma děvčatama (...) že když budou mít problém, který je třeba okamžitě řešit, tak kdykoliv zavolat. Jo, tam opravdu mají i čísla mobilních telefonů, jak na mě, tak na vrchní sestru, na pevnou linku, jak na mě, tak na sociální pracovníci a tady jim teda mimo pracovní dobu dáváme možnost zavolat komukoliv, ke komu mají větší důvěru, ale jinak, říkám, za mnou můžou přijít kdykoliv.“ (VED)

Jako ideál je vnímána komunikace nenormální, „kamarádká“, důvěrná a klienti většinou nebývají nuceni k hovorům a něčem, o čem mluvit nechtějí a s někým, s kým mluvit nechtějí. V praxi je tento způsob komunikace doplňován snahou vyhnout se otevřené konfrontaci tam, kde jsou názory rozdílné a v těchto případech se pracovníci pokoušejí dosáhnout určité shody či řešení „kamarádsky“, mateřským domlouváním, s cílem, aby klienti víceméně respektovali stanovisko pracovníka.

Zdánlivý dialog je tak ve skutečnosti spíše monologickým přístupem ke klientům. Tento přístup může být interpretován také jako projev snahy využívat osobní vztah a důvěru jako nástroj kontroly toho, zda se klienti chovají v souladu se slušným vychováním podle představ „matek“. Tato snaha je pravděpodobně důsledkem toho, že pracovníce neuvažují, že by mohly brát stanoviska klientů vážně a raději hledají způsob, jak je přivést k akceptaci svého úhlu pohledu. Činí tak v přesvědčení, že jednájí v nejlepším zájmu klientů. Způsob, jakým se toto někdy činí, by se dal nazvat „nekontrolovaným užitím autority“, kdy např. sociální pracovníce bezděčně formuluje (bez diskuse „zná“) cíle a pak autoritativně prosazuje jejich uskutečnění.

„ (...) Pokud něco potřebují, no tak se z toho vybere, že jo, ale za určitým jako „proč“, protože ho potřebuješ zrovna toho mobila, no tak si na něj budeš třeba z vejplaty po pětistovce spořit, než si na něj našetříš, tak jak normálně doma se to všechno řeší. Ně že prostě „já někomu pučim tady deset tisíc, kamoš chce“, no tak na to, to jako se holt musí probrat nějak, aby se to nepučovalo, že jo. Že jo proč? „Protože ty budeš, za půl roku dostaneš byt a ty budeš potřebovat na postel, na ledničku, na pračku, to nejde prostě jako někomu pučit, to sou tvoje peníze a ty se vo to musíš starat, to jako, a když chceš nějakou volovinu, no tak si na to musíš z vejplaty našetřit“.

D: „Jak vy to děláte, vy je vlastně, nemůžete jim to zakázat, aby si to koupily, ale...“

O: „Nemůžu, já je musím okecat. Já jim to musím vymluvit, jo, prostě, dospět, aby prostě přišla na to, že, jo, že to je volovina a nebo že teda si ke mně tady do trezorku bude schovávat třeba po stovce a za tři měsíce tady pude a koupí si boty za tisícovku, no, i když sou třeba zbytečný nebo se dem podívat, kde se daj sehnat levnější.“ (SP)

„ (...) aby tam mohly kamarádky přespávat, ale v našem zařízení to opravdu nejde, takže to by určitě chtěly. Chtěly by kouřit na pokojích, což my nechceme, aby kouřily. Chtěly by chodit v botech všude a my chcem, aby se přezouvaly, ale to je tak jak děcka si doma, no. Když se jim to vysvětlí, tak časem pochopí, že to myslíme pro jejich dobro.“ (VZ)

Úsilí mít situaci pod kontrolou vede často k ustavování pravidel bez snahy rozlišovat míru prospěšnosti příkazu či zákazu. V některých pravidlech se projevuje ryzí normativní předsudečnost pracovníků, které ze svého stanoviska považují oprávněnost pravidla za každému tak evidentní, že není třeba jeho stanovení ani nijak vysvětlovat či zdůvodňovat. V takových případech se postupuje „bez diskuse“.

„ (...) protože třeba měly tendenci si stáhnout váleudy k sobě, tak to jsme jim teda taky nepovolili, protože jsme říkali, není důvod, proč dvě dívenky osmnácti až dvacetiletý by měly teda spát spolu, takže jsme řekli, ne, máte každá na jedné straně váleudu, tam to zůstane, ale... to se nám zdálo takový dost divný, když jsme zjistili, že teda ty váleudy přestěhovaly“ (VED)

Až pokud se klienty nepodaří zmanipulovat, aby akceptovali názory pracovníků, demonstruje se respekt k jejich vymezení situace. Týká se hlavně situací, které nelze ošetřit nějakým procedurálním pravidlem, příkazem.

„ (...) když tam někdo přijde jim povídat vyloženě tady o těchto problémech, tak to je už pro ně jakože do něčeho už je chceme vtáhnout, k něčemu je chceme přinutit a to zase až tak moc nechcou. Takže to jsou ty důvody, proč od tohoto jsme dost ustoupili, protože měly pocit, že to není jejich přání, ale je to přání naše“ (VED)

3.5 Standardy nakládání se stížnostmi klientů

V případě vyřizování stížností klientů se analogicky uplatňují popsané standardy komunikace, pouze se konkretizují pro daný účel. Formální úprava podávání stížností se považuje za nevhodnou a preferuje se ústní podávání a řešení stížností a deklaruje se možnost obrátit se kdykoliv a na kohokoliv – „jako doma“. V celém způsobu zacházení se stížnostmi klientek jednoznačně dominuje monologický přístup.

D: „A na co si tak stěžují? A jakou formou a komu oni si můžou stěžovat?“

O: „Můžou si stěžovat komukoliv a –,“

D: „Je na to nějaká oficiální cesta nebo?“

O: „No, my tady do toho nechceme přímo oficiální cesty vůbec zatahovat, protože to bereme, že je to vlastně jejich domov, teď momentálně a nechceme, aby měly pocit, že jsou opravdu v nějakým zařízení, kde jsou pod terorem a jenom někdy a jenom za někým si můžou jít stěžovat.“ (VED)

Stížnosti se často interpretují jako projev pubertálního vzdoru klientů a jejich neuváženého postoje s tím, že klienti nakonec pochopí, že pracovníci mají na zřeteli pouze jejich dobro. Stížnosti se řeší osobním rozhovorem nebo při společném sezení klientů a vedoucích. Z hlediska vnějšího pozorovatele se zdá, že tento postup lze legitimně uplatňovat

díky tomu, že stížnosti jsou vnímány jako projev kvazirodinných vztahů, což logicky vede k jejich neoficiálnímu projednávání. Zejména ke stížnostem týkajícím se režimu v DPC se přistupuje stylem „jako když si doma děti stěžují na rodiče“ a je jim přikládána velmi malá váha.

D: „Stává se někdy, že si stěžují na něco tady?“

O: „Tak to víte, že se jim nelíbí, když mají uklízet a mají něco dodržovat, tak jako děcka doma. Ale všechno se dá domluvit.“

D: „Na co si třeba stěžují nebo jak se to řeší?“

O: „Ony by chtěly, aby si mohly brát návštěvy nahoru, aby si mohly vlastně... to jako nejde, prostě tady to. Aby pánský návštěvy si mohly vodit, aby tam mohly kamarádky přespávat, ale v našem zařízení to opravdu nejde, takže to by určitě chtěly. Chtěly by kouřit na pokojích, což my nechceme, aby kouřily. Chtěly by chodit v botech všude a my chceme, aby se přezouvaly, ale to je tak jak děcka si doma, no. Když se jim to vysvětlí, tak oni časem pochopí, že to myslíme pro jejich dobro.“ (VED)

D: „Stává se, že ty holky si na něco stěžují?“

O: „No. Protože je tady šikana, nesmijou sem kluci, nesmijou to nebo vono, furt se po nich něco chce... (...)

Jo. Nadávají na všechny, to je jasný. Protože rodiče sou blbý a pitomý a my tady zastupujeme pozici rodičů, tak sme blbý a pitomý. To poznaj až potom bydlí samy jo, tak až prostě dojde k něčemu, že něco jim nevynde, no tak přídou na to, že zas tak blbý a pitomý nejsme, že jsme třeba měli v něčem pravdu, no. Holt se jim to musí odpustit, protože to je...“

D: „A jak se to řeší, ty stížnosti?“

O: „No tak jí to asi vymluvím, tak jak když bude, budete nadávat na táty, že von vám nedovolí jít do kina nebo do osmi do rána na diskotéku no tak prostě jeden nebo druhý se jim to snaží vysvětlit, tak proč to nejde. Prostě přivést je k tomu, aby přišly na to, že, že to vopravdu asi nejde tak, jo, že tam ti kluci nemůžou bydlet s nima, jo a tak dál, jo, prostě. To sou takový...“ (SP)

Stížnosti se nahlížejí s určitou shovívavostí vůči „neuváženému mládí“, která má příděch racionalizace nepříjemné události (nepříjemné zejména když si klienti stěžují někomu mimo okruh pracovníků DPC). Za přijatelné se považuje, když klientka nepříjemnou událost zmírní či vezme zpět. Je to v podstatě autoritativní tlak na reálné nebo fingované porozumění. Stížnost se vytěšňuje jako nežádoucí, ale jedná se přitom vlídně.

„ (...) je opravdu taková situace, že kdykoliv přijdou za panem starostou, tak je přijme jako naše holky (...) kdykoliv ty děvčata za ním můžou přijít, takže to nechceme nějak tak rozlišovat, za tím si můžeš jít stěžovat, za tím nemůžem, nemůžeš. Třeba i panu starostovi povykládaly, co se jim nelíbí. Měli jsme tam jednu takovou strašně hubatou, která zrovna byla našťvaná a nelíbilo se jí vůbec nic, tak to panu starostovi povykládala a přišla druhý den a říká: "víte, já jsem byla blbě vyspaná" a hotovo. Jo, takže i opravdu ten vztah vyloženě tím, že si myslím, že to tady všichni vzali jako zařízení naše, nikdo se tomu nestaví: "já jsem v určitým postavení, za mnou nemůžeš". Prostě ty děvčata mají opravdu zázemí tady úplně ve všem.

D: „Jak to vyřizujete, když si teda někdo na něco stěžuje, nebo jak s tím nakládáte s tou stížností?“

O: „Když je to stížnost, která vím, že by ublížila těm ostatním, tak se snažím nějak tak spíš anonymně prověřit, jestli to tak je nebo není, protože mnohdy úplně ve všem se jim uvěřit nedá. A pokud je to věc, kterou je potřeba řešit třeba v tom větším kolektivu, tak si je všechny dáme dohromady a budeme to řešit s nima nebo řešíme.“ (VED)

3.6 Standardy kontroly financí klientů

Kontrola financí klientů se považuje za důležitou součást intervence. Někdy však může nabývat také podoby kontroly klientů prostřednictvím kontroly jejich financí. Pracovníci nereflktují, že kontrola úspor může, byť nezáměrně, vést k širší kontrole vývoje osobnosti klienta. Kontrola financí klientů se týká zejména dohledu nad jejich úsporami – o nezbytnosti tohoto opatření je třeba klientky přesvědčit hned na začátku. Nečeká se, jak bude klient s penězi zacházet, ale je preventivně zbaven podstatné části svých finančních prostředků a možnosti s nimi hospodařit.

Pracovníci DPC si uvědomují pouze pozitivní, přínosnou stránku tohoto opatření, totiž zachování úspor klientů pro jejich budoucnost mimo DPC, avšak problémem se stává nedostatečná reflexe nezamýšlených účinků zvolených postupů. Záměr přivést klienta k samostatnosti koliduje s jednostranným působením „zkušených matek“ autoritativně kontrolujících prakticky každý větší nákup klientů. Pracovnice tak vlastně rozhodují o tom, co klient potřebuje a co nikoliv.

„ (...) chceme, tak aby nám dětský domov dal na vědomí, jestli dává děvčeti výbavu, v jaké asi částce, co obsahuje tady ta výbava a jestli předávají vkladní knížku a s jakou výší, protože toto je taky dost podstatný, když dívku přijmeme, nevíme o tom, že si přinese třeba vkladní knížku s osmdesáti tisíci, ona naráz má pocit hrozně velké volnosti, má peníze, má volnost a teď, co s těma peněžama, takže první cesta vede k utrácení, ale my, když už dopředu víme, že si přináší to a to a to, tak se je snažíme takovou spíše nabídkou, že jim uschováme tady tu vkladní knížku až dostanou své vlastní bydlení, aby si mohly vybavit, aby si mohly pořídit nábytek, (...)“ (VED)

„ (...) tak holky si dávaly, než uměly hospodařit, daly si peníze sem, daly si do trezoru a chodily si pro ně. Protože tu první výplatu když dostaly, přišly z dětského domova, tak pro ně to bylo tak něco fantastického, že mají jenom ty peníze pro sebe, že za dva dny to měly utrácený a pak jsem jim třeba pučovala, jo, nebo někdo jinej. Takže pak oni už byly tak solidní, že řekly „jo, dejte mně výplatu k vám“, každý týden si to rozpočítaly, daly mi peníze na nájem, nebo sociální pracovníci, to, co odevzdáváme a pak si teda ty peníze braly pravidelně. Teď už to nepotřebují, protože už umí hospodařit s těma finančníma prostředkama, který dostanou.“ (VZ)

„No, vkladní knížka se jim musí zabavit, jinak by to rozfrkali. Pokud mají, třeba přijdou z toho děčáku a, a to tady byly zkušenosti, že přišly holky a měly sirotčí, že jo, důchody a ani během měsíce neměly z toho pomalu ani korunu.“

D: „A jak se to jako řeší, jako že zabavit?“

O: „No zabavit! To se řekne zabavit...prostě na jejich dobrovolnosti se jim to prostě schová do trezoru, až budou odcházet, aby měly na vybavení bytu, jo. Pokud něco potřebují, no tak se z toho vybere, že jo, ale za určitým jako „proč“, protože ho potřebuješ zrovna toho mobila, no tak si na něj budeš třeba z vejplaty po pětistovce spořit, než si na něj našetříš, tak jak normálně doma se to všechno řeší (...) když chceš nějakou volovinu, no tak si na to musíš z vejplaty našetřit.“

D: „Jak vy to děláte, vy je vlastně, nemůžete jim to zakázat, aby si tou koupily, ale...“

O: „Nemůžu, já je musím okecat. Já jim to musím vymluvit, jo, prostě, dospět, aby prostě přišla na to, že, jo, že to je volovina a nebo že teda si ke mně tady do trezorku bude schovávat třeba po stovce a za tři měsíce tady bude a koupí si boty za tisícovku, no, i když sou třeba zbytečný nebo se dem podívat, kde se daj sehnat levnější, že jo.“ (SP)

3.7 Standardy interakce se sociálním okolím klienta

Za žádoucí je považována aktivní podpora kontaktů klientů s původním prostředím DD, odkud klienti vyšli, a udržování vztahů, které tam klienti navázali.

„To funguje teda si myslím na velice dobré spolupráci, protože my aj když už tam potom ty děvčata přijmeme, tak ten kontakt nepřerušujeme, protože třeba sme tam měli děvčata, s kterými jsme třeba na návštěvy jezdili do dětského domova do V., protože pro ně, když tam přišly, tak získávaly jeden domov u nás, ale domov měly ve V. a přerušit ty kontakty, to by nebylo dobrý, takže dáváme možnost, že je navštěvují, říkají tety z V., tady a zase s nima sme jezdili třeba, jeli jsme autem pečovatelské služby, jeli jsme tam na návštěvu, nebo když měli nějakou akci, tak jsme se tam jeli podívat.“ (VED)

Naopak spolupráce s lidmi, se kterými se klient seznamuje po přechodu do DPC, není nijak systematicky rozvíjena a celkový postoj k novým sociálním kontaktům klientů je dosti opatrný a zároveň odtažitý, na tyto kontakty se pohlíží jako na potenciálně ohrožující pro dívky, DPC i celé zařízení. Tento postoj se projevuje v procedurálním ošetření kontaktů klientů s partnery či přáteli – zákazem návštěv na pokojích klientů a umožnění návštěv pouze ve vyhrazeném prostoru (v teritoriu klientů druhého zařízení), tedy pod kontrolou. Individuální pojetí intervence je v tomto případě, kdy méně striktní režim vnímá vedoucí jako

ohrožení legitimacy DPC a vztahů s ostatními obyvateli zařízení, nahrazeno autoritativními a procedurálními opatřeními (typu vrátnice, paušální zákaz atd.).

„My jim nedáváme možnost, aby si je vodily přímo do toho zařízení, když jsou tam samy, ale pokud je to za přítomnosti sociální pracovnice, tak je můžou si pozvat tam do společenské místnosti, ale jinak mají možnost návštěv na přechodným pobytu pro důchodce, kde je společenská místnost a tam si můžou dovést svoje návštěvy, takže.“

D: „To znamená do těch pokojů ne, jo?“

O: „Ne, do pokojů ne. „

D: „Ani když to není, jako když je to třeba kamarádka nebo tak?“

O: „Ani když je to kamarádka, jedině zas za přítomnosti sociální pracovnice.“ (VED)

Procedurální projevy autoritativní kontroly se v tomto kontextu jeví jako omezení možností soustavného individualizovaného působení sociální pracovnice. Ta i v případě, že by některé kontakty považovala za pedagogicky vhodné, bude mít sklon spíše se orientovat na vyhýbání se riziku plynoucího z porušení zákazu. Sociální pracovnice přesto zřejmě pod vlivem těsnějších kontaktů s klienty a také v důsledku toho, že je zaměstnanec pouze DPC (ne druhého zařízení, legitimita jí nemusí tolik ležet na srdci), přistupuje ke klientům a jejich sociálním kontaktům diferencovaněji. Má sklon rozlišovat mezi „slušnými“ a „nevhodnými“ návštěvami, přičemž v prvním případě nenaléhá na důsledné dodržování regulí týkajících se návštěv.

„Tak já ty přátele většinou všechny znám, jo, to jako, protože voni sem přijdou za těma holkama, nebo prostě sedíme tady a nebo dou, je pustim třeba mnohdy i nahoru, jo, když vidíte, že to je člověk slušnej nebo, proč by si tam spolu nemohli poplkat, takže já je vlastně znám, no tak jako, to nejde oddělit, jo, prostě kdo přijde, to prostě pokud někdo za ní přijde a vona tady není, tak já s tím člověkem stejně furt jednám, jo, vždycky volají k tomu mě.“(SP)

V případě rizikových kontaktů na pravidlech trvá, ale dále na ovlivňování těchto kontaktů rezignuje. Tento pasivní přístup je racionalizován představou, že klienti sami na základě důvěry k pracovníkům, se na ně se svými problémy obrátí. Pokud tak neučiní, nemá cenu je k něčemu nutit.

„ (...) Já to s ní můžu vo tom, já s ní vo tom, prostě vo tomhle kamarádství můžu mluvit, řeknu jí, co je dobrý, co není dobrý z mého hlediska, vona mně řekne, že to třeba ví, no ale udělá to stejně, pude za ní, za tou kamoškou, která třeba není tak perspektivní, jak já si...z mého pohledu, no. Protože já sem o dvacet, pětadvacet let starší jak voni, no, tak voni to zase berou úplně jinak, no.

D: „Takže Vy to můžete vlastně ovlivňovat jenom tím, že buď jim teda dovolíte, aby tam měly návštěvy nahoře nebo ne nebo...“

O: „No, když to je něco špatnýho, tak tam maj prostě zákaz, tak tam nikdo nepude a voni si, voni budou sedět dole na vrátnici nebo pudou ven, že jo. Já jim nemůžu zakázat, aby s ním šla nebo s ní šla.“(SP)

Dostí trpný přístup přetrvává i přesto, že si vedoucí uvědomuje, že některé kontakty, například navazování vztahů s rizikovými partnery, může celou práci s klientkou vážně narušit či úplně zhatit. Iniciativa se přenechává víceméně na straně klientů.

„Dostaneme se do kontaktu, protože většinou ty děvčata, když už si myslí, že by to, že to není jenom takový, kterýho potkaly zrovna ten jeden den, ale i když ho potkají jenom ten jeden den, tak většina se přijde poradit anebo pochlubit.“

D: „A snažíte se to nějak, třeba kdyby vám přišlo, že za čtrnáct dní se bude vdávat, snažíte se je nějak ovlivnit nebo?“

O: „Zase individuálně, ale většinou jo, protože trošičku se jim snažíme nastítnit jak ty klady, tak ty zápory, protože doma v rodině to dítě to vlastně slyší od rodičů taky a my jim chceme nahradit tady toto, tak proto se jim snažíme (...) úplně se to nedaří, protože když je taková hubatější, tak řekne: "vy to vidíte všechno úplně jinak a stejně je to jinak", ale po čase si spíš dají říct od nás, protože tam třeba

ta důvěra je dost i mezi tou vrchní sestrou a jima, takže tím, že vidí, že od té vrchní sestry se tam objeví občas její dva synové, takže, což je zase dobrý, protože si tak popovídají, to jsou kluci, kteří jim se líbí a v ten moment navážete kontakt (...)" (VED)

3.8 Standardy práce s romskou klientelou

Romové představují velký podíl klientů, což může být chápáno jako projev standardu „přijímat je“, tzn. neuplatňovat v tomto ohledu žádnou selekci. Standardem je nerozlišující akceptace ve vztazích a zároveň uznání potřeby odlišovat specifické rysy jejich situace. To znamená v případě materiální pomoci – zejména při získávání zaměstnání – počítat s jistou „stigmatizací“ těchto klientů a mít proto připravenou účinnou strategii – např. v podobě advokacie u zaměstnavatelů.

„ (...) protože tyto děvčata mají opravdu veliký problémy s najitím zaměstnání a pokud je to Romka, tak, já si myslím, že po této stránce přece jenom tady ta diskriminace trochu je, tudíž my se zaměstnavatelem dáváme svoji záruku, že jsme úřad, který opravdu o ty děvčata se stará a jakýkoliv problémy s nimi budeme řešit se zaměstnavatelem zase my. To děvčatům dost usnadní to, aby dostaly zaměstnání. (...) Aspoň, aspoň v té první fázi neřekneme, že se jedná o Romku, až máme tak trošičku příslib, tak s tou dívkou tam jdeme a to už jim potom...“ (VED)

„Máme jednu dívku, která má maturitu, zaměstnanou u městské policie. Ze začátku tam byly problémy, protože zase - Romka, pohlíželo se na ní trochu jinak. Pozvali jsme si pana ředitele městské policie, jejího bezprostředního vedoucího, veškerý problémy se odstranily a je oboustranná zase spokojenost, jak té naší dívky, tak vlastně vedení té městské policie a vůbec i toho jejího nejbližšího kolektivu, protože naráz se dozvěděli, z jakého je prostředí, co potřebuje, protože jsme to projednali s tím jejím vedoucím a ty vztahy se tak upevnily (...)" (VED)

Co se týče akceptace ve vztazích, odehrává se spíše na rovině „spoluprocit'ování“ než členitějšího, sofistikovanějšího přístupu. To by nemuselo bránit emocionálnímu porozumění a sdílení zkušeností mezi sociální pracovníci a klientkou, ale je otázka, jak dlouho lze snášet odsud plynoucí emocionální zátěž. Také je problém, jak dalece lze tímto způsobem pochopit širší souvislost a důsledky. Nehledá se ucelená koncepce práce s romskou klientelou, za východisko univerzálně slouží nerozlišující „mateřské“ pojetí. Sociální pracovníce laicky vnímá existenci problémů s identitou, ale nemá schopnost ani zájem reflektovat tento problém strukturovaněji.

„Voni sou jiný. A musíte vo tom moc přemejšlet a moc se vo to zajímat, abyste vůbec pochopila mentalitu a stejně vás, i když sou tady ten rok a půl, stejně mě překvapujou a furt, furt se máte co učit, jo. Prostě tady de třeba o to, že sou to, spousta holek je romské národnosti, už tady tole je odlišnost, teď sou vychovaní jinak, teď nezapadnou ani do té romské komunity, ani do té bílé. Teď sou někde napůl a teď se jim snažte nějak prostě ... je nějak nasměrovat, aby dokázaly si najít tu cestu. To je, je to jako takový dost, musím na holt mnohdy a moc přemejšlet, no, aby... sou, a teď ještě sou odlišný, kdyby to byly jenom to! Sou odlišný (...)" (SP)

3.9 Standardy monitoringu vývoje klientovy situace

Není zaveden nějaký systém průběžné evaluace efektivity intervence. Nevytváří se dlouhodobý individuální plán intervence, proto není možné sledovat a hodnotit jeho naplňování. Spoléhá se na každodenní evidenci dílčích projevů a změn. Tento standard je v souladu s přístupem, jehož rysy již byly popsány – impulzivnost, spoluprožívání, nestrukturovaná reflexe situace. Záznamy o změnách v klientově situaci se rovněž vedou víceméně nahodile.

D: „Je nějaký způsob, jak systematicky sledujete ty změny té situace jeho situace toho klienta?“

O: „No vidím. Tak vím, co jako dokázal před měsícem...“

D: „To si pamatujete?“

O: „No. Tak jednak si to třeba píšu, takový jako poznámky a jednak jako vám vo ní, dokážu vo ní vykládat jako zatím, zatím...“ (SP)

3.10 Standardy kontaktů s klienty po ukončení pobytu

Standardem, který jednoznačně všichni sdílejí, je, že kontakty s bývalými klienty DPC jsou žádoucí a případná prosba o pomoc či službu se neodmítá. Vztahy s bývalými klientkami mají charakter dosti osobních vztahů (např. dárky na Vánoce). Logicky to vyplývá z deklarovaného i prožívaného rodičovského přístupu – jestliže klientkám nahrazují rodinu, tak se jich nezřeknou ani po odchodu „dětí“ z „domova“.

„No, přijdou s tím, že potřebují pomoc a snažíme se jim pomoci, nejenom, že bysme to nějak, zveme je třeba i na ty besedy, který pořádáme, tak na ty je pořád zveme, protože je pořád bereme jako svý a pořád za ty, který něco potřebují, snažíme se jim pomoci (...) aj když ty děvčata odejdou, tak cokoliv potřebují, tak se na nás mají kdykoliv možnost obrátit a obrací se (...) vůbec nebereme v potaz, že teda dva roky už u nás není.“ (VED)

„ (...) vrací se sem, choděj za nama, no, mám na ně mobil a telefonuju si a na Vánoce jsem jim třeba dávala dárečky a oni zase mně, tak jako myslím si, že měly jsme dobrej vztah, no. Kristýna sem chodí taky se vrací. Jako hodně těch děvčat se sem přinde za všema podívat (...)“ (VZ)

Iniciativa je ponechána na straně klientů, tzn. zpětná vazba je jen od těch, kteří se sami kontaktují. Nějaký monitoring úspěšnosti všech klientů se neprovádí.

Pracovnice interpretují návraty klientů jako jasný projev pro ně pozitivního osobního vztahu, nekladou si otázku dalších konsekvencí. Z hlediska vnějšího pozorovatele může být toto chování interpretováno také jako projev neúspěchu intervence – kdy klienti nejsou schopni vztahy s pracovnicemi DPC nahradit kvalitními novými vztahy.

„No, no, jistě, furt, furt. Protože nikoho jinýho nemají, jo. Vona si koupí záclony, ale vona je neumí ustříhnout, vona je neumí zašít, no tak přide za mnou. Nebo prostě já jedu za ní, no a prostě sou tady jako doma. Nevýdou s penězama, přidou sem, colokiv, furt. Každěj týden prostě. Bud'to volají, jak se máme, říkám „dobře“, no tak, ted' s nou..., to je prostě furt, to je prostě nemůžete vopustit. To nejde, nikoho nemají. A třeba aji když si myslíte, že sou jako dobrý, že v tom životě obstojí, ale stejně potřebují někoho. To prostě ten člověk, to je, to je přátelství prostě, který je nafurt, to nejde vopustit (...) To prostě, nikoho nemají, takže na tomhle přátelství strašně trvají.“ (SP)

4. Standardy interakcí organizace s klientem

4.1. Standardy pro přijetí klientů

Podmínek, které musí splnit zájemce o přijetí do DPC, není mnoho, ale jsou stanoveny poměrně jednoznačně a neslevuje se z nich, kromě jedné, která byla v průběhu času zmírněna. DPC je určen pro dívky z náhradní (nejčastěji ústavní) péče (obvykle z dětských domovů). Původně musela být rovněž garance přidělení bytu do jednoho nebo nejpozději do dvou let, ale tato podmínka byla zmírněna. V současné době postačí, když má klientka podanou žádost o byt – a sociální odbor se pak vahou své autority snaží dopomoci jejímu úspěšnému vyřízení.

„Nesmí mít trestnou činnost a musí vlastně být podepsaná smlouva, že do roku dostanou ubytování, byt, takže vždycky ta městská část musí podepsat s naší městskou částí smlouvu o tom, že do toho roku dá ubytování té dívce.“ (VZ)

„ (...) kdežto my, podmínky nedovolují, abychom tam měli jak chlapce, tak děvčata, takže tam máme jenom děvčata a máme opravdu tam bez trestné činnosti. (...) No, tak z těch dětských domovů my jsme ochotný přijmout kohokoliv a my ze začátku jsme to opravdu jeli tam, když máme tu záruku toho přidělení bytu a v současné době jsme už trošičku i od tohoto upustili, protože, co se týká okresů, tak tam je to dost neprůchodný.“ (VED)

Uchazeče, který splňuje uvedené podmínky neodmítají, i když přichází z větší vzdálenosti od sídla DPC – i když se to považuje za nepraktické, z důvodu narušení procesu adaptace, v případě, že byt bude přidělen opět ve větší vzdálenosti od DPC.

4.2 Standardy režimu ubytování

Při přijetí do DPC se standardně podepisuje smlouva o ubytování na jeden rok, ale v případě potřeby se prodlužuje o další rok i déle – toto prodloužení se stalo standardem, protože zatím bylo uplatněno u všech klientů. Zároveň s podpisem smlouvy jsou klienti seznámeni s pravidly ubytování DPC.

„Uzavíráme smlouvu, je to taková smlouva nebo dohoda o ubytování, kde teda je vlastně, že se přijímá na dobu jednoho roku, pokud bude plnit podmínky ubytovacího řádu, takže vlastně tady v té smlouvě má ještě ubytovací řád.“ (VED)

Některá pravidla jsou kolizní – nejsou klienty akceptována ochotně a jejich nedodržení by mohlo vést až k předčasnému ukončení pobytu, nicméně tohoto kroku je užíváno jen velmi výjimečně. Mezi taková klienty nesdílená pravidla patří například zákaz návštěv nebo přespávání kamarádů na pokojích – tzn. návštěvy povoleny pouze ve vyhrazených prostorách, zákaz kouření na pokojích, pravidla omezující vliv klientů na prostředí (zákaz stěhovat nábytek, apod.). Odchody mimo DPC mají klienti povinnost zapisovat do sešitu. Klienti nesou zodpovědnost za inventář DPC a k hrazení případných škod má každý klient povinně zřízen fond, do nějž musí měsíčně odvádět 200 Kč (zároveň je to forma spoření). Klienti mají povinnost udržovat na pokojích a dalších prostorách DPC pořádek, na což je kladen velký důraz a je to kontrolováno vedoucí.

„My jim nedáváme možnost, aby si je vodily přímo do toho zařízení, když jsou tam samy, ale pokud je to za přítomnosti sociální pracovnice, tak je můžou si pozvat tam do společenské místnosti, ale jinak mají možnost návštěv na přechodným pobytu pro důchodce, kde je společenská místnost a tam si můžou dovést svoje návštěvy, takže (...)“ (VED)

„No lepit na zeď plakáty si můžou, mají možnost si to všechno vyzdobit podle své představy, ale zase tam má každá vyčleněný, který je...my jsme jim tam původně chtěli dát na ty jejich plakátky vývěsky, ale protože jsem, se mně to zdálo dost divný, že do bytu si nikdo vývěsku nedal, tak proto se mně to nelíbilo ani tady, ale dali jsme jim možnost, aby to tam spíš přilepily nějakou izolepou nebo něčím

tak, aby teda když odejdou a přijde tam někdo druhý, aby se nemuselo vždycky hned malovat, (...) protože to už by zas nevypadalo úplně nejlíp, takže mají možnost si tam lepit izolepou a mají to oblepený pěkně, takže . . . „

D: „A je něco, co prostě nemůžou?“

O: „No tak aby to tam poničily, takže třeba kdyby si chtěly přidělat tam nějaký věšáček, věšáček na skříň nebo to, tak už bysme jim nepovolili.“ (VED)

„Jinak musí tam udržovat čistotu, zapisovat se do sešitu, zase tam nemají tak nějak přísný ten režim, jedine mimo těch návštěv, tak jak kdo má, aby teda si uklidily po sobě, co jste viděla. Jinak nemají moc velkýho přísnýho, a teďka právě paní P. říkala, že jak jsme byli na té poradě, že bude vypracovávat jiný režim pro ně, aby teda tam byly nějaký postihy větší, kdy teda bude muset víc se to dodržovat, takže ten se teďka bude vypracovávat.“ (VZ)

Jedná se o procedurální opatření bez návaznosti na unikátní situaci každého klienta a není jasné, v čem jsou tato pravidla funkční pro vývoj klientů. Pracovnice si tuto otázku nekladou. Při zavádění některých pravidel (např. zákaz stěhování postelí k sobě, viz. výše) se projevil výrazný sklon k monologickému přístupu, kdy pracovnice považují svoji definici situace za naprosto jasnou a zjevnou.

Při hodnocení práce sociální pracovnice se uplatňují procedurální a materiální kritéria (to, do jaké míry dokáže všechny klienty přimět, aby dodržovali pravidla režimu), zejména ty, které se týkají úklidu a udržování pořádku.

D: „A co se třeba kontroluje nebo co ona, co ona po Vás třeba vyžaduje, aby, aby...nebo co ona očekává, aby se tady dělo?“

O: „No, očekává nějakou, aby to teda...aby se naučily nějakýmu pořádku a no, aby to fungovalo tak, aby když sem někdo přijde, aby tady byl pořádek, aby se tady něco dělalo, no, já nevím jako...“

D: „Jak ona často sem chodí to kontrolovat?“

O: „Podle potřeby. Jak potřebuje. Když je tady, tak sem zajde a ...“

D: „A co tak kontroluje nejmíc?“

O: „No protože většinou přijde v dopoledních hodinách, no tak kontroluje asi, jak to tady vypadá, že jo, jak, jak tam mají binec a nemají binec a jestli mají uklizený pokojík a ...“ (SP)

Vedoucí i vedoucí zařízení nepovažují režim v DPC za přísný, sociální pracovnice si uvědomuje, že klienti ho vnímají jinak a berou ho v některých ohledech za dosti omezující. Pracovnice sdílí představu, že režim je zaveden v zájmu klientů („dětí“, „pro jejich dobro“) a že ti na to sami později přijdou a pochopí to. Toto mateřské pojetí se zdá být v rozporu s tím, že přinejmenším z pohledu vnějšího pozorovatele jsou některá pravidla ustanovena primárně proto, aby se udržel image DPC jako seriózní organizace.

4.3 Standardy stanovování úhrad za ubytování a služby

Standardem je stanovit částku tak, aby byla co nejvýhodnější pro klienty. To znamená, aby nebyla vysoká a zároveň příliš nízká – aby klienti neměli na úřadech problémy s prokazováním sociální potřeby a se získáváním celých částek životního minima. Z hlediska vnějšího pozorovatele se jedná o kompromis mezi požadavky dávkového systému a snahou klientům usnadnit placení. Systém placení má zajistit klientům také možnost spoření. Platba je dvousložková – částka za ubytování a služby a částka na hrazení způsobených škod – jinak je to forma spoření.

„Platí třináct set, z toho jedenáct set je vlastně za to ubytování a za služby, který jsou tam poskytovány a dvě stovky je takový fond, že v případě, že by něco poničily, tak se to tady z toho fondu uhradí a pokud nic neponičí, nic se jim neztratí, tak až odchází (...) pokud nic neponičí, nic se jim neztratí, nic nikdo neukrade, tak až odchází, tak to mají jako naspořenou částku

(...) protože životní minimum je 3770, 2190 je na stravu, takže 1590 zůstává vlastně na pokrytí nákladů na bydlení a my spíš máme problémy, že některé okresy jim nevyplácí celou částku životního minima s tím, že neplatí ani celé náklady na bydlení, co jsou daný životním minimem (...)“ (VED)

4.4 Standardy zajištění soukromí klientů

Soukromí klientů se považuje za slušně zajištěné. Za záruku dostatku soukromí se bere ochrana osobního majetku a částečně také teritoria – uzamykatelné pokoje, skříňky, lednička. Dále je jako projev ochrany soukromí klientů vnímán fakt, že všichni mají k dispozici vlastní televizi a rádio či jiné spotřebiče, bez nutnosti je sdílet s ostatními. V uvedených standardech se projevuje materiální chápání soukromí – tzn. pokud pracovníce zasahují do hospodaření klientů nebo do jejich osobních vztahů, jako formu zásahu do soukromí to nereflektují.

„No snažíme se ho zajistit, ale většinu pokojů máme po dvou, takže tam má každá svoji skříň, která je uzamykatelná, nádstavec, který je uzamykatelný. Má tam jeden takový sekretář, který teda uzamykatelný už není, ale kde teda, aby mohly mít, takový ty ozdoby různé si dát nebo prostě věci, který se jim líbí, tak to mají prosklený. Potom tam má každá jednu váleudu s úložným prostorem, stolek, ale toho soukromí, kde jsou teda dvě už není zas až tolik, ale většinou si na to nestěžují. Jsou zvyklé v nějakým tem kolektivu žít (...)“ (VED)

„Tak soukromí myslím, že mají dost. Pokoj mají vlastně svůj, teďka tím, že tady těch dívek je tak málo, tak má každá svůj pokoj, nejsou ani po dvou. Dřív tady třeba byly po dvou ty děvčata, když nás, když jich bylo víc. Teď mají každá svůj pokoj, mají jednu společnou, tu společenskou místnost a tam můžou a nemusí jít. Protože i televizi a všechno mají každá na svém pokojíčku, takže... Ale jsou zvyklé z toho domova, (...)“ (VZ)

Oficiálně se považuje za nepřipustné vstupovat do pokojů bez vědomí a přítomnosti klientek, běžně se tak ovšem děje, např. při kontrolách pořádku. Částečně se také do přístupu k ochraně soukromí klientů promítá představa, že klienti jsou stejně zvyklí, že moc soukromí nemají. Z hlediska vnějšího pozorovatele se v této oblasti projevuje dilema pomoci a kontroly: na jedné straně vědomí potřeby poskytnout adaptujícím se osobnostem klientů prostor pro soukromý život – včetně osobního teritoria – a na druhé straně obava, jak by vypadalo zařízení DPC a jeho chod v případě, že by pracovníci neměli možnost soukromé teritorium klientů (pokoje) kontrolovat. Sociální pracovníce si pro sebe toto dilema řeší tím, že svůj osobní vztah ke klientům považuje za legitimizaci svého volného průniku do soukromí klientů i bez jejich přítomnosti.

D: „Má ta třeba ta sociální pracovníce klíče od těch pokojů?“

O: „Ne.“

D: „A za jakých podmínek ona tam může vstoupit? Kdykoliv nebo je to nějak?“

O: „No, máme snahu, abysme tam chodili bez přítomnosti děvčat co nejméně, ale třeba když víme, že někam odjede, tak aspoň za nějakou dobu se jdeme podívat, jestli třeba nenechala otevřené okno, protože jsou tam ty střešní okna, tak aby tam nedošlo k nějakému tomu, ale jinak, že bysme tam průběžně chodili, kdykoliv nás napadne –“

D: „Kdo všechno má klíče a mohl by tam teda potenciálně...“

O: „Sociální pracovníce a vrchní sestra.“ (VED)

„Ale no já sem tady prostě s nima, furt, vod toho, prostě, voni vode mě to vezmou, jo. Tak já prostě do toho pokoje klidně můžu jít, já mám tu jejich plnou důvěru, ale kdykoliv jim tam vlezle někdo jinej, tak už to prostě berou jako narušení jejich soukromí, protože já su tady vod rána do večera s nima, já sem tady pro ně.“ (SP)

4.5 Standardy záznamů o klientech

O každém klientovi je veden spis, který obsahuje záznam z úvodního rozhovoru, hodnocení klienta dětským domovem a další informace. Po určitou dobu jsou součástí spisu také osobní doklady klienta. Mezi vedoucí a sociální pracovníci nepanuje shoda v tom, jak detailní by záznamy o vývoji klienta měly být. Současná sociální pracovníce je z hlediska vedoucí nevede dosti podrobně a vedoucí zde uplatňuje autoritativní nátlak.

„V podstatě je to, děláme si to jako v bodech, ale dost podrobně, abysme prostě i v té další práci s tou dívkou se mohli vracet k tomu, co vlastně už bylo předtím, nebo i k těm jejím trošičku představám,

protože nedají se plnit úplně všechny představy, ale to, co se splnit dá, tak aby, proto- . . . , všechno si nezapamatujete z toho úvodního rozhovoru s ní a když se k tomu chcete vrátit třeba po půl roce, tak aby teda se z toho dalo vyčíst, co vlastně o té dívence víme.“

D: „To znamená, že vedete třeba o každým tom klientovi nějakou, já nevím, když to řeknu – „

O: „ (...) máme tu složku, máme to i v počítači, ale je to velice důležitý třeba při změně pracovníka (...)“ (VED)

D: „Co musíte všechno dokumentovat, jako písemně nebo tak?“

O: „No, vono se toho tady zatím tak..., třeba na tom, když jsem byla na tom intru jako, tam se dělalo mnohem mnohem složitější. Jednak se jednalo o nezletilé děti, že jo, to je úplně rozdíl. Todle sou holky už svéprávný a všechno, takže tady prostě je takovej spis, kde bysme měli mít nějaký posudek z toho dětského domova nebo ze zařízení, z kterého přichází, no a pak si o něm psát postupně, až získáte představu o tom, jaký je nebo co by se měl naučit a jak by se třeba měl trochu změnit. No tak udělat si takovej nějakou, nějaký cíl a podle toho postupovat, no. A psát prostě cokoliv, aby, protože ... tak jak normálně spis.“ (SP)

Klientům není umožněno do záznamů nahlížet, což je projevem silně monologického přístupu – o nás bez nás. Toto opatření není navenek nijak zdůvodňováno.

D: „Mají ti klienti k těm svým záznamům přístup? . . . nebo můžou do toho nahlídnout nebo nějak?“

O: „No tak tady do těchto věcí jim nahlížet nedáváme, ale vlastně v každém tom spise mají uložené i svoje věci, protože ty děvčata, to se zase vracím někde zpátky, ale když k nám nastoupí, tak mají tendenci veškeré doklady, abychom jim uschovali my, takže vlastně v každém tom spisu té dívky máme od rodných listů uložený veškerý jejich doklady.“

D: „Ale ty záznamy, to se nemůže?“

O: „Do záznamů ne.“ (VED)

4.6 Standardy ukončení pobytu

Za standardní („veselá“) se považují taková ukončení pobytu v DPC, kdy se klient odstěhuje do vlastního bytu nebo v horším případě do podnájmu z vlastní vůle. Za standardní dobu pobytu v DPC se považuje jeden rok, zároveň však se běžně doba ubytování o další rok prodlužuje. Ani překročení dvouleté doby pobytu však není samo o sobě důvodem pro ukončení služby.

D: „Máte to tady nějak časově ohraničený, jak dlouho tady můžou zůstat?“

O: „Máme to stanovený, že rok, ale úplně u všech to jsme prodlužovali a měli jsme tam i dva a čtvrt roku jednu dívku, dvě.“ (VED)

D: „Jaký jsou formy ukončení pobytu, kromě toho, že by teda dostaly ten byt a odstěhovaly se?“

O: „No, tak tady toto jsou ty veselý, kdy je přestěhujeme a je to bezvadné.“ (VED)

Ukončení ze strany DPC z důvodu neschopnosti klienta dostát alespoň základním požadavkům režimu se uplatňuje velmi zřídka (doposud asi dvakrát), skutečně až v krajním případě. Opětovné přijetí takto vyloučeného klienta je možné. Tento přístup může být výsledkem kombinace osobního vztahu s klienty, snahy vyhnout se pocitu selhání a neúspěchu a také potřeby udržet klienty při nenaplněném stavu DPC.

Pokud výjimečně dojde k ukončení z režimových důvodů, považuje se za standard zajistit jiné ubytování, popřípadě i pokračování intervence, zejména za pomoci Armády spásy.

„Vrátila se třikrát, po čtvrtý jsem teda odmítla ju převzít, jako vzít, ale nikdy ji teda nenecháme na ulici tu dívku, protože víme, že.. je pod, kdyby se to týkalo jenom jí, když by byla schopná nějaké spolupráce, ale protože vždycky se připojí k nějakému partnerovi, který s ní dělá, co on chce a ona vyloženě je mu podřízená, tak jsme ji museli třikrát doslova odsud vyhodit, ukončit s ní pobyt, ale jednou sem jí to zajistila, že šla na centrum sociální prevence a dvakrát do Armády spásy, chtěla se vrátit koncem roku sem, to sem s ní řešila několikrát a protože s tou Armádou spásy máme velice dobrou spolupráci, tak mně ji sociální pracovnice na Armádě spásy hlídala natolik, jestli bude plnit podmínky ubytování na té Armádě spásy, aby se mohla vrátit k nám.“ (VED)

5. Standardy interakce organizace a jiných subjektů

5.1 Standardy informování o nabízených službách

Není žádná cesta, jakou by byli potenciální klienti oslovováni přímo. Jsou informováni především prostřednictvím ředitelů dětských domovů. Očekává se, že se ředitelé dle svého uvážení obrátí na DPC se žádostí o umístění klienta. Neuvažuje se o tom, že právě malá informovanost cílové skupiny služby může být jedním z důvodů nenaplnění kapacity DPC.

„ (...) všechny dětský domovy o tom věděly, protože jsme všechny informovali a psali jsme jim aj za jakých podmínek a taky jsme je svolávali, všechny ředitele dětských domovů, abysme jim ukázali, jaký je to zařízení, abysme jim vysvětlili, co si představujeme, (...)“ (VED)

5.2 Spolupráce s externími odborníky

Spolupráce s vnějšími odborníky není nijak široce rozvíjena. Po předchozích pokusech systematictější psychologa angažovat se v podstatě omezuje na spolupráci ad hoc. Tyto pokusy dle vyjádření vedoucí ztroskotaly na nezájmu klientů. O tom, že i tato spolupráce je velmi sporadická, svědčí také to, že ji zmiňuje pouze vedoucí. Vedoucí zařízení naopak existenci této služby pro klienty popírá.

„No paní psychologka nám tam chodí, kdykoliv potřebujeme. Takže stačí, když jeden den zavoláme a ještě se nám nestalo, že by si neudělala čas v době, kdy opravdu je to akutní, kdy bysme ten pohovor potřebovali, takže kdykoliv si na nás čas udělá.“ (VED)

D: „Máte třeba nějakou spolupráci externí třeba s psychologem nebo s nějakým takovým pracovníkem?“

O: „Ne, nemáme.“ (VZ)

5.3 Standardy spolupráce s jinými poskytovateli

Standardem je navazovat spolupráci s jinými poskytovateli podobných služeb (ubytování, intervence), zejména takovými, jejichž podmínky pro přijímání klientů nejsou stanoveny tak přísně a jednoznačně jako v DPC. Spolupráce s jinými poskytovateli je rozvíjena zejména hledá-li se řešení pro zájemce, kteří nemohou být přijati do DPC (např. mají trestnou činnost) nebo byli vyloučeni. Nejvýznamněji se spolupracuje s Armádou spásy, ubytovnou kurátorů atd. Spolupráce s Armádou spásy je rozvíjena i ve prospěch stávajících klientů DPC – např. obstarávání ošacení, programy pro romskou klientelu atd.

„Určitě, tím, že máme dobrou spolupráci s C., tak tady potom, co se týká tak dáváme možnosti třeba tam, kde už je trestná činnost a přijmeme dívku a jsou s ní velké problémy, třeba jsme tam měli, která kradla, ale úplně neskutečně, navíc byla těhotná, tak jsme jí zajišťovali v mimoX zařízení ubytování, kde teda je možný vlastně pro ty těhotný ženy anebo pokud jsou opravdu tak velké problémy, tak na ubytovně u kurátorů anebo v Armádě spásy, se kterou máme taky velice dobrou spolupráci, tam jsem na to zapoměla, protože Armáda spásy ta nám vychází velice vstříc, je to možná tím, že má vlastně tady to středisko na S., ale i s panem kapitánem, (...) tak pro děvčata, jakmile dostanu nějakou zásilku slušného oblečení, první telefonují k nám, aby si děvčata přišla vybrat, co by se jim hodilo, takže většinou chodí oblíkaný z Armády spásy, dávali jim možnost chodit tam na cvičení, na jejich různé programy, který měli třeba pro romskou populaci, takže tady ta spolupráce s nima je taky velice dobrá (...)“ (VED)

5.4 Standardy spolupráce s dalšími subjekty

Spolupráce s dalšími subjekty je navazována zejména pro potřeby bezprostředního řešení situace klientů. Jedná se zejména o spolupráci se zaměstnavateli klientů - zejména v podobě advokacie ze strany vedoucí, která v těchto případech využívá pozici svého úřadu, který přesahuje rámec DPC. Tato advokacie má velký význam pro nalezení zaměstnání

klientek a stabilitu jejich umístění. Podobně je autorita úřadu vedoucí uplatňována také v případě zajišťování bytů klientům. V tomto případě se jedná zejména o kontakty s úřady městských částí. Z ostatních úřadů se spolupracuje zejména s úřady práce.

Všechny tyto kontakty s jinými institucemi jsou projevem spíše situačního přístupu – tzn. spolupráce se rozvíjí účelově podle potřeb konkrétního klienta způsobem, který na tuto situaci co nejúčinněji reaguje.

„ (...) po tu dobu zase, když ty děvčata máme, a protože jsme s tymba buďto úřadama městských částí nebo s okresama, protože my tam nemáme jenom brněnský děcka, v neustálém kontaktu a bombardujeme je už nejenom jako ty děvčata, ale jako úřad, tak přece jenom ta naděje je mnohem větší a daří se nám ty byty získávat (...)

Ano, to je to, co se zase týká přidělení bytů, nebo potom se to jedná i o vyplácení, pokud jsou děvčata v evidenci úřadu práce a mají trvalý pobyt mimo X, tudíž musíme jednat i s úřady práce, takže tady toto všechno zabezpečujeme my, co se týká vyplácení hmotného zabezpečení, dávek sociální péče, co se jedná přidělování bytů, (...)“ (VED)

„ (...) tudíž my se zaměstnavatelem dáváme svoji záruku, že jsme úřad, který opravdu o ty děvčata se stará a jakýkoliv problémy s nimi budeme řešit se zaměstnavatelem zase my. To děvčatům dost usnadní to, aby dostaly zaměstnání. (...) ale to se ve spolupráci s tím zaměstnavatelem dá mnohem lépe nějak prostě odstranit, protože opravdu nebyly zatím zvyklé na nějaký takový samostatný život, na takový povinnosti, že ráno musí vstát, jít do práce, (...) takže opravdu tady v těchto věcech je ta spolupráce i s těmi zaměstnavateli velice nutná.“ (VED)

Okrajově se ještě spolupracuje s vyššími odbornými školami sociálního směru a zatím v úvahách zůstává plán získávat z řad studentů VOŠ dobrovolníky pro práci v DPC.

„ (...) se právě pokoušíme o ty dobrovolníky teď s tou sociálně právní školou.“

D: „A jak se to jeví nebo?“

O: „Jeví se to dobře.“

D: „Jakou by to mělo mít formu? Jako něco jako peer programy nebo?“

O: „Ano, jako že by přímo s těma děvčatama tam pracovali.“

D: „V jaký je to fázi?“

O: „No vypadá to, že od příštího školního roku bychom tedy tu spolupráci zahájili.“ (VED)

5.5 Standardy supervize

Supervize se neprovádí a není zatím součástí fungování DPC. Vedoucí však představu supervize neodmítá, je si zřejmě vědoma její důležitosti.

6. Standardy zdrojů organizace

6.1 Standardy propojení dvou typů služeb v jednom zařízení

Fungování DPC je napojeno na DPS a bez tohoto propojení by ve stávající podobě DPC nemohl existovat. Soužití DPC a DPS se týká několika rovin:

- Soužití na stejném prostoru – DPC je v nastavbě nad PCS s tím, že klienti mohou využívat některé prostory náležející seniorům. Zatímco vedoucí a vedoucí zařízení o tom nemluví, sociální pracovnice zmiňuje potíže, které toto uspořádání přináší – zejména v podobě hluku, na který si stěžují senioři.
- Využívání služeb PS – klientům jsou na základě výjimky poskytovány některé služby PS.
- Využívání personálních zdrojů PS, kdy chod DPC závisí v některých ohledech na zaměstnancích PS, neboť DPC má jen jediného vlastního zaměstnance - sociální pracovníci. DPS naopak zase využívá personálu vrátnice, která byla zřízena v návaznosti na vznik DPC a slouží potřebám DPC, ale její existence je zdůvodňována jako přínosná také pro klienty DPS.
- Soužití dvojího typu klientely - vedoucí a vedoucí zařízení mají sklon o problémech nehovořit nebo je prezentovat jako již vyřešenou záležitost minulosti. Naopak sociální pracovnice je ochotna mluvit o aktuálních problémech soužití – s tím, že přizpůsobit se musejí klienti DPC.

Celkově zejména na straně vedoucí a vedoucí zařízení se projevuje sklon idealizovat soužití těchto dvou typů služeb, zdůrazňovat jeho klady a výhody a nezmiňovat problémy a nedostatky a především omezení, která pro DPC z tohoto soužití plynou (např. režimová omezení či výběr klientely). Projevuje se tendence racionalizovat vznikající problémy důrazem na příklady dobrých osobních vztahů.

„Staří lidé měli strach z toho, když tam viděli, že se nastěhovaly Romky. Všechny jsme si je svolali, seznámili jsme je s jejich osudama a při odchodu tady z tohoto setkání byl úplně zlom v jednání těch starých lidí a naráz to byly jejich děvčata, který zase jim klidně zajdou nakoupit, jim to není žádný problém, vidí, že staroušek nese tašku s nákupem, oni jí, mu jí vezmou, zanesou do bytu, ale ti staří lidi je zase berou jako svoje a když opouští tady to zařízení, tak se jim skládají i na výbavu, takže to je zase takový dobrý pocit (... ..) opravdu my jsme tam asi dvě hodiny měli to sezení s pohoštěním pro ty důchodce a pro ty děvčata, který vlastně byly prvními obyvatelkami tady, v tom zařízení a tak jak ze začátku z toho měli všichni obyvatelé strach, tak se to rozplynulo“.(VED)

„Když teda jsme tady tohleto začali, tak obyvatelé K. se začali bouřit, vadilo jim to, protože my jsme tady měli dívenky především romského původu a už nějak je to v těch lidech ještě pořád zakořeněný a vadilo to, opravdu. Měli jsme z toho strach, teď jsme s vedoucí odboru, s paní P. udělali schůzi domovní, tam jsme si všechny sezvali, pozvali jsme právě i ty naše holky tam, představili jsme je, paní P. povykládala o těch jejich těžkých osudech, jak vyrůstaly v dětských domovech a některý teda vlastně, jednu našli na nádraží a tak podobně a ti lidi to nějak začali víc chápat a začali se pěkně sžívat, pak už teda velice dobře spolu vycházeli všichni a holky byly ochotný, třeba když viděly paní, že nese nákup, jí pomohly a pak se začaly dokonce i kamarádit (...) teďka už opravdu nikomu to nevadí. (...) Ze začátku jako fakt jsme se z toho měli strach, ale vůbec to nevadí a je to krásná kombinace. Jako všichni vzájemně si vycházíme vstříc...“ (VZ)

„Když sem ty děvčata zač...ten první rok, tak nebyla dole zřízená vrátnice. Věděly, že nahoru si návštěvy nesmí vodit, ale je jasný, když tam nikdo nebyl a nekontroloval je, sociální pracovnice odešla domů, tak si vždycky někoho tam vodily, vodily sem teda si pochybný existence, i celostátně hledaná a tak, takže to bylo horší. Obyvatelé z domu, když viděli, kdo se tam trousí, tak začali volat mě nebo paní P. Nechali jsme si vypracovat projekt tam dole z té spodní místnosti, udělalo, přestavělo se to, to byla původě úklidová místnost, tak se udělala vrátnice, a tím to vlastně všechno skončilo tady tyhle ty velký problémy. Vrátný je tam čtyřicet hodin, dopoledne jsou tam naše děvčata do pěti hodin, od půl sedmé do pěti jsou tam naše děvčata pečovatelky, který se střídají. Od pěti do rána do půl sedmé tam máme vrátný, chlapy, aby teda, protože ženská by tam být nemohla tady na ten provoz, tak sou tam pánové. Máme pět vrátných, kteří se teda střídají v pravidelných službách, přes sobotu neděle jsou tam čtyřicet hodin vrátní a přes státní svátky taky, tady přes tyhle dny (...), jako úplně krásná organizace a vůbec nikomu to nevadí a lidi naopak jsou klidnější, že tady ten vrátný je. Když stane se, že někomu je třeba špatně nebo tak, tak i obyvatelé z tohohle domu toho vrátného

využívají, nechají si zavolat sanitku nebo, co potřebují, zaklapnout dveře...Sou to chlapi, takže pomůžou vždycky, jo, takže...Jako tím vrátným jsme vyřešili velkou část problémů, takže teďka je to úplně krásný, v pohodě.“ (VZ.)

„Tady je třeba to, že je to, jednak je to nástavba, takže je to sádrokarton, pod nima bydlí důchodci, celej barák důchodců, takže ty holky když dou třeba v deset, sou hlučnější, vona přide v deset ze služby, vona si pustí pračku, vona si u toho pustí muziku. Já vim, že to třeba není na..., jako strašně nahlas, ale bohužel tady ty lidičky, který mají bolesti už, tak si druhý den stěžují, (...) vono stačí jenom když dupou, jo, protože to se rozlívá, no a když lidi mají bercáky nebo cokoliv, no tak nemůžou v noci spát, tak je to rozčiluje, jak voni choděj, jo, tak to je prostě takový někdy, že oni se musí omezovat, jo, protože ty důchodci se těžko někdy..., to byly, no, takový. A oni pak si třeba mnohdy dělali i schválnosti, jo.“

D: „Tak vůbec, jak to soužití teda vypadá jako tak? Tady těch dvou typů...?“

O: „No musí holt většinou ty holky ustoupit. Nesmijou si to dovolit.“

D: „Jak se to tak vyvíjí? Nebo dochází k nějakým konfliktům?“

O: „No nadávaj na důchodce, no. No tak si zanáďvej, ale stejně to musíš holt respektovat“ (SP)

6.2 Standardy personálního vybavení

Všichni pracovníci se shodují, že by bylo žádoucí mít místo jednoho dva sociální pracovníky. O potřebě jiných zaměstnanců se neuvažuje. Důvodem je mj. asi snaha zajistit trvalý dohled, který se v současné době řeší pomocí vrátnice, kde se střídá celkem pět vrátných po celých 24 hodin. Nedostatek vlastního personálu se řeší také využíváním pracovníků DPS (viz výše).

„Po té personální stránce tam rozhodně by bylo dobrý, aby byly dvě pracovnice, aby pokryly aspoň ten celý den (...), já doufám, že se to časem podaří tam mít další pracovníci.“ (VED)

„ (...)za předpokladu, že tady bude víc lidí, tak by bylo asi potřeba, aby tady ty lidi byli aspoň dva, aby se mohli střídát, jo, protože jeden člověk by asi těžko čtyřadvacet hodin s nima mohl fungovat.“ (SP)

6.3 Standardy materiálního vybavení

Úroveň materiálního vybavení je hodnocena jako upokojivá s tím, že klienti mají k dispozici veškeré zařízení, které potřebují (vybavenou kuchyň, ledničky, pračky, počítač, rotoped, šicí stroj), a každá ve svém pokoji k dispozici televizi, rádio, nábytek na míru. Klienti však téměř nemají možnost do tohoto prostředí zasahovat a ovlivňovat ho podle vlastních představ.

„Po stránce materiální nám nechybí vůbec nic,...“ (VED)

D: „do jaký míry ty klienti můžou sami si to prostředí vytvářet, to znamená nějak upravovat...?“

O: „No, tam to moc nejde. To je právě to blbý, že to nejde. Tam maximálně může si dát nějaký plakát nebo něco, tam už je to daný, to je napevno, jo, to sou, to je jak tady, taková výbava, s tím nehnete, to je prostě daný.“

(...) tam toho moc změnit nejde, tam si může dát akorát nějaký svůj polštář nebo nějakou..., to je prostě těžkej nábytek, s tím nehnete, tam prostě to nijak jako řešit nejde. To je daný.“ (SP)

Dispoziční řešení DPC je také ovlivněno původním záměrem – vybudovat domov pro děti do tří let. V době, kdy došlo ke změně záměru, již byla přestavba téměř dokončena. Z tohoto důvodu jsou některé stávající úpravy chápány jako ne zcela uspokojivé.

„ (...) během té rekonstrukce jsme řekli, že bychom potřebovali vlastně tady toto a tím, že jsme se nedohodli s dětským domovem, tak se změnilo projekty a ty projekty už se přizpůsobily, nedaly úplně změnit, že by třeba byly pokoje pro jednu dívenku, aby se dalo počítat s tím, že tam bude delší dobu, takže by jsme museli už to přijmout: "ano, budou to dva douvpoko- nebo dvoulůžkový pokoje, pro dvě, dva pokoje bude dohromady sprchový kout plus teda zase to sociální zařízení", takže my jsme spíš museli přizpůsobovat podmínkám, který byly v té půdní vestavbě, protože ta akce už byla natolik rozjetá, že se to nedalo až tak moc změnit (...)" (VED)

7. Syntéza

Standardy a další pravidla, která regulují práci s klienty ve vybraném DPC, jsme doposud popisovali jednotlivě. V zájmu hlubšího porozumění představám pracovníků DPC o kvalitě poskytovaných služeb, je však nezbytné zvážit, zda explicitní nebo implicitní formulace jednotlivých standardů a pravidel vycházejí z nějaké převládající představy nebo obecnějšího principu. Na tuto otázku se v závěrečném resumé zaměřujeme soustavněji.

Princip, o který se podle řady indicií přístup pracovníků DPC ke klientům opírá, jsme v předcházejícím textu nazývali „mateřským přístupem“. Je založen na představě, že klienti během své socializace v dětských domovech nemohli získat orientaci a dovednosti, které jsou potřebné pro samostatné fungování v majoritní společnosti. Ze stejného důvodu postrádají pevnější sociální oporu ve vazbě s blízkou osobou. Odsud plyne logický závěr, že klienti se „jako děti“ potřebují naučit dovednostem běžného života v městské komunitě a potřebují osobní oporu pracovníků DPC, která by současně s mateřskou shovívavostí korigovala rizika plynoucí z neuvážených kroků ne dostatečně zralých klientů. Tento přístup byl nezávisle na našem výzkumu popsán již dříve (Satyamurti, 1979). Citovaný autor upozorňuje, že takový postoj způsobuje, že klient, který je chápán jako „ne zcela zralé dítě“, je pracovníky bezděčně nahlížen jako „nezodpovědný“. Satyamurti je na základě svého výzkumu přesvědčena, že vnímání klienta jako nezralého a ne dost zodpovědného dítěte usnadňuje sociálním pracovníkům výkon kontroly nad klientem i tehdy, je-li to v rozporu s jejich profesionálními standardy. Náš výzkum tuto domněnku podporuje a upozorňuje na další rizika bezděčného uplatňování „mateřské“, pečovatelské i kontrolní role pracovníka.

Ve zkoumané organizaci plní „mateřský přístup“ úlohu základního axiomu vymezení poskytovaných služeb. Často je uplatňován bezděčně a mezi všemi pracovníky panuje konsenzus o vhodnosti a potřebnosti pojetí služby DPC, které je laděno v duchu tohoto přístupu. V době ustavování DPC vycházela inklinace k mateřskému přístupu pravděpodobně ze snahy klientům co nejlépe pomáhat za situace, kdy pracovníci neměli s poskytováním služby žádnou praxi a vzhledem k celkové nezavedenosti tohoto typu služby v našich podmínkách se jim nedostávalo vzorů a poznatků odjinud. Pracovníci víceméně intuitivně vycházeli ze zkušeností z vlastní rodiny a výchovy vlastních dětí a tyto zkušenosti se pak snažili přenášet a aplikovat v práci s klienty DPC. Důraz na mateřské pojetí intervence se v průběhu času nezměnil, pouze byl na základě konkrétních problémů a nepříjemných kauz doplňován o řadu plošně prosazovaných pravidel, která umožnila redukovat rizika provázející „dětsky neuvážená“ rozhodnutí „nezralých“ klientů.

Z pohledu vnějšího pozorovatele se zdá být zřejmé, že v současné době je udržování kombinace mateřského přístupu a procedurálních pravidel pro pracovníky DPC účelné. Soubor pravidel, které mají především protektivní funkci, slouží k zabezpečení legitimacy DPC, ochraně jeho materiálního vybavení i kontrole klientů, aniž by pracovníci vynakládali úsilí diferencovat mezi klienty a individuálně zvažovat účelnost a užitečnost jednotlivých pravidel vzhledem k situaci konkrétních klientů. Z hlediska mateřského přístupu se přitom uplatnění těchto plošných pravidel (např. nediferencovaného zákazu osobních návštěv na pokojích) s výrazně kontrolní funkcí jeví být uvážlivou korekcí rizikového jednání zatím „ne zcela zralých a ne zcela zkušených dětí“. Stranou pozornosti pracovníků zůstávají některá rizika tohoto postupu: Matky obvykle nepostupují podle plánu, ale jednájí podle situace. V rámci mateřského přístupu se proto zdá být nelogické vytváření dlouhodobějších plánů a hledání strukturovanějšího postupu intervence. Intervence se pak omezuje spíše na impulzivní reagování na vynořující se problémy a naléhavé okolnosti za absence rozpracované škály promyšlených intervencí a reflexe jejich implikací. Podobných rizik jsme identifikovali více a hovoříme o nich v dalších odstavcích.

Ve sledované organizaci nejsou reflektována rizika zvoleného přístupu, která mohou vznikat na straně klientů, ani rizika, která se mohou projevovat u pracovníků. Na straně pracovníků je nejvýznamnějším nereflektovaným rizikem hlavně dlouhodobá emocionální zátěž, která plyne z užívání mateřského přístupu, důrazu na osobní vazby, ochoty nechat prolínat pracovní a volný čas. Profesionální angažovanost ve vztahu ke klientům je zaměňována za angažovanost soukromé osoby, pracovníci vnímají problémy klienta téměř jako své vlastní. Kromě rizik na straně pracovníků, kterými může být například stres, pocit emocionálního vyčerpání, nakonec i syndrom vyhoření, se tento způsob pojmání intervence může negativně projevit i na straně klientů. Nezbytnost nějak se s touto zátěží vyrovnávat a trvale ji zvládat je spojena s potřebou dokázat ji redukovat na únosnou míru, což s sebou přináší nebezpečí selekce mezi klienty na základě osobních sympatií a konformity. Zvýhodňování pak mohou být například přizpůsobivější, komunikativnější, průbojnější či extrovertní klienti.

Kromě selekce existují i další nereflektovaná rizika mateřského přístupu. Tento přístup se vyznačuje zejména výraznou asymetrií. Můžeme se obávat, zda udržování takto nastaveného vztahu po celou dobu pobytu klienta v DPC a dokonce i po jeho ukončení nepodvazuje u některých klientů proces osamostatňování, zplnomocňování, získávání kompetencí, nalézání vlastní odpovědnosti. Problémy se řeší skrze osobní vztahy a nikoliv institucionalizovanou participaci a je také otázkou, do jaké míry lze v rámci mateřského, k „dětem“ často shovívavě benevolentního přístupu důsledně trvat na dodržování dohod či respektování určitých pravidel. V kontextu asymetrického vztahu, kdy hlavní váha při formulování cílů intervence neleží na straně klienta, není zcela jasné, na co mají klienti vliv a zač nesou zodpovědnost. Je otázkou, nemůže-li se tímto způsobem reprodukovat syndrom ústavní závislosti ve smyslu udržování klientek v návyku, že jejich cíle jim stanovuje a způsob jejich dosahování více či méně strukturuje někdo jiný, namísto aby se učily cíle zvažovat a určovat samy.

Tento postup bychom mohli, v kontrastu se strategií kontrolovaného užití autority, která se v sociální práci v určitých případech užívá legitimně, nazvat nekontrolovaným užitím autority – sociální pracovníce, popřípadě jiní pracovníci DPC bezděčně formulují cíle nebo je spíše předem „znají“ a pak autoritativně prosazují jejich uskutečnění. Toto užití autority není jistěno kontrolou prostřednictvím dialogu o cílech a možnostech společně navrhovat a průběžně posuzovat opatření volená z hlediska takto určených cílů. Nereflektované inhibování vývoje klientů k této dimenzi samostatnosti a odpovědnosti je v protikladu se snahou o zajištění klientovy materiální samostatnosti a nezávislosti, která se projevuje zejména v pragmatické a účinné advokacii u zaměstnavatelů či ve strategiích při získávání bytů pro klienty. Výsledkem pak může být klient, který sice sám bydlí a pracuje, ale dlouhodobě se s řadou problémů stále obrací na pracovníky DPC, kteří ho v souladu s mateřským přístupem neodmítají.

III. Část: Doporučení

8. Doporučení

Výstupem první fáze případové studie domu na půl cesty je nástin skupiny standardů, které chápeme jako žádoucí cílové stavy, jichž by jednotlivé domy na půl cesty měly postupně dosahovat. Podkladem pro tato předběžná doporučení byly zejména rozhovory s pracovníky DPC. Po provedení druhé etapy výzkumu, která se zaměří na další významné aktéry služby – autority místní samosprávy, která často tvoří určující kontext fungování DPC, a klienty, jakožto příjemci služby, tyto dílčí návrhy upřesníme, rozvedeme, popřípadě pozměníme. V další fázi výzkumu, který bude dlouhodobě sledovat implementaci standardů sociálních služeb po předpokládaném přijetí příslušného zákona, máme v úmyslu formulovat doporučení ke zlepšení účinnosti schválených standardů.

Přestože přesnější nastavení standardů pro tento typ služby si žádá dalšího zkoumání a diskusí, obecně jsme v konfrontaci s variabilitou a neustáleností tohoto typu služby v ČR dospěli k přesvědčení o nezbytnosti formulovat speciální standard, který se netýká cílového stavu, ale jeho určením je vést jednotlivá DPC k řízeným změnám či finální institucionalizaci. Tento standard předkládáme k uvážení jako první, ostatní navrhované standardy se již vztahují k žádoucím cílovým stavům. Pokud se naše doporučení týkají standardů, které již byly v nějaké podobě zformulovány někým jiným, je možné naše doporučení využít jako argument, podporující již existující návrhy, nebo jako doporučení ke zpřesnění formulace již známých návrhů.

8.1 Standard přechodu

Se zřetelem k různým stupňům míry a důslednosti institucionalizace jednotlivých DPC pokládáme za nezbytné zformulovat základní standard pracovně nazvaný „standardem přechodu“. Týká se stanovení pravidel postupného přizpůsobování či transformace jednotlivých DPC tak, aby dospěly k naplnění definovaných standardů – cílových stavů. Standard přechodu tedy obecně požaduje, aby jednotlivé DPC měly vypracován průhledný plán a harmonogram procesu vytváření podmínek a předpokladů pro fungování služeb DPC v rámci zamýšleným zákonem stanovených standardů. Tento plán by mělo být možné průběžně vyhodnocovat.

Standardem přechodu zohledňujeme skutečnost, že DPC je v našich podmínkách nezakotvená, dosud nevykrytalizovaná sociální služba a nelze tedy naléhat, aby jednotlivé DPC standardům kvality plně dostály okamžitě nebo ve velmi krátké době. Tlak na okamžité zavedení cílových standardů by mohl vést k rozpadu neformálních vazeb a dohod, které dosud garantují poskytování služby, a k zániku některých zařízení. Zároveň však prostřednictvím standardu přechodu chceme zajistit, aby konsolidace konkrétních DPC či této sociální služby jako celku neustrnula na mrtvém bodě. V praxi by tento standard například zavazoval všechny subjekty, které mají na utváření a činnosti DPC nějaký podíl, dojednat prostřednictvím písemných smluv a dohod přesné strategie, jakými bude cílového stavu dosaženo, v jakých fázích a v jakém čase a určit mechanismy kontroly, zda jsou tyto dohody v příslušném čase realizovány. Smyslem tohoto opatření je předejít situaci, kdy určitý DPC dlouhodobě zůstává jako neinstitucionalizovaná služba založená na neformálních dohodách a vztazích a závislá na silné osobní angažovanosti a dobré vůli konkrétních osob. Cílem tedy je zajistit postupnou stabilizaci institucionálních podmínek poskytování tohoto komplexu služeb.

8.2 Standardy definice klientely

Organizace by měla přesně definovat cílovou populaci v rámci kategorie osob se syndromem ústavní závislosti a vymežit kritéria výběru ze zájemců o služby DPC. Zároveň

by měla stanovit podmínky redefinice cílové populace pro případ, kdy se například ukáže, že stávající vymezení cílové populace blokuje možnost reagovat na část legitimní poptávky.

Teprve přesné vymezení cílové populace a rámcový odhad jejích potřeb a nároků umožní rozpracovat koncepci DPC a určit konkrétní předpoklady fungování zařízení, jako jsou personální požadavky, materiální vybavení, prostorové dispozice, subjekty, s nimiž bude nutné rozvíjet spolupráci, atd.

V souvislosti se standardy týkajícími se pravidel výběru klientů bychom chtěli předložit k diskusi otázku, zda by nebylo účelné ukládat domům na půl cesty, aby se musely nějakým způsobem vyjádřit k přijímání stigmatizovaných klientů (např. příslušníků jiných etnik, zejména Romů). Jde o to, že právě Romové tvoří významnou část potenciální klientely DPC a některé DPC by je mohly bezděčně nebo dokonce záměrně ze své cílové populace vytěšňovat. Pokud tedy do DPC tato klientela z nějakého důvodu není přijímána, měl by mít DPC povinnost tento postup explicitně zdůvodnit.

8.3 Standardy organizační struktury a náplně funkcí

Jedním ze základních předpokladů fungování organizace by mělo být jasné stanovení organizační struktury z hlediska kompetencí a sfér zodpovědnosti (manažer, sociální pracovník atd.), náplně práce jednotlivých funkcí a také způsobů, jak toto určení může být změněno a za čí účasti.

Z hlediska dlouhodobého procesu osamostatňování klientů se jeví jako účelné explicitně vymezit sféry kompetencí a samostatnosti jednotlivých pracovníků, kteří se přímo podílejí na intervenci do situace klientů. V zájmu zajištění účinnosti intervence by mělo být garantováno právo pracovníka rozhodovat o některých záležitostech samostatně nebo společně s klientem, právo projednat některé otázky s nadřízeným, právo vyhradit si ve zdůvodněných případech respektování svého rozhodnutí ve věci klienta až do doby, kdy bude možno vyhodnotit účinnost tohoto rozhodnutí.

Důvodem tohoto opatření je zajistit pracovníkům možnost dlouhodobé, strukturované intervence, popřípadě uplatňovat kontrolované užití autority. Zároveň je třeba zabránit, aby klienti mohli využívat nejasně vymezených, překrývajících se či naopak nadměrně omezených kompetencí některých pracovníků k manipulaci s pracovníky, úniku z odpovědnosti či vyvazování se z vlivu pracovníkovy intervence.

8.4 Standardy kvalifikačních požadavků

S ohledem na naplňování níže uvedených standardů týkajících se práce s klienty je třeba stanovit přesné požadavky na kvalifikační vybavení pracovníků s klienty tak, aby odpovídalo potřebám dlouhodobého vývoje samostatnosti klienta. Problémy, které jsme v průběhu výzkumu zaregistrovali, signalizují, že vzdělání by mělo být minimálně na úrovni VOŠ v sociální práci, v případě DPC však lépe bakalářského nebo magisterského vzdělání v témže oboru. Kvalifikační předpoklady musejí být kompatibilní s postavením pracovníka v organizační struktuře a s vymezením sfér kompetencí a samostatnosti. Kvalifikace, postavení a kompetence pracovníka s klienty by měly být kompatibilní s úkolem, kterým by podle našeho doporučení měla být koncepční podpora osamostatňování a samostatného sociálního fungování klienta.

Doporučujeme, aby součástí kvalifikačních standardů nebyly pouze formální kvalifikační požadavky. Vzhledem ke komplexní intervenci, kterou pracovníci poskytují, nezbytnosti reagovat na takřka jakoukoliv potřebu klientů a řešit velmi různorodé problémy je nezbytné stanovit rovněž požadavky na další vzdělávání, setrvalé doplňování znalostí a dovedností pracovníků, zejména systematickou přípravu v poskytování materiální a především nemateriální pomoci, schopnost reflexe (viz níže) atd.

8.5 Standardy zácviku nových pracovníků

V rámci organizace je účelné přesně stanovit, kdo a v čem zaškoluje nového pracovníka, který je přijímán pro přímou práci s klienty. Účelem tohoto standardu je zajistit, aby nově přijatý pracovník dokázal v krátké době efektivně plnit svou funkci v rámci své vymezené sféry kompetence a samostatnosti.

8.6 Standardy reflexe důsledků a rizik intervence

Organizace by měla vymezit vlastní postupy, kterými zabezpečí reflexi rizik zvoleného přístupu ke klientům (např. ve sledovaném DPC osobní, mateřské pojetí vztahu s klienty), kontrolovat, zda vztah pracovníka a klienta nebrzdí rozvoj klientovy samostatnosti (tzn. cílem je podněcování schopnosti pracovníků navazovat vztah s klientem orientovaný na pomoc klientovi k jeho osamostatňování).

Součástí standardů reflexe implikací zvoleného přístupu by mělo být chápání, popřípadě explicitní vyjadřování vzájemné podmíněnosti mezi pojetím vztahu s klientem a tou částí koncepce, která se zabývá rozvojem praktických dovedností klienta. Nedostatečná či pouze intuitivní reflexe různých úrovní práce s klientem může být překážkou konzistentní intervence do klientovy situace. Konkrétní postupy a praktiky mohou působit protichůdně, aniž by si to pracovníci uvědomovali. Jde o to, aby některá pragmatická a potenciálně efektivní řešení neztrácela svoji účinnost v kontextu např. vztahové úrovně intervence (v našem případě třeba advokacie u zaměstnavatelů z pozice úřadu a snaha pomoci klientovi samostatně zakotvit v běžném sociálním prostředí kontra přetrvávající asymetrický vztah matka-dítě).

Další důležitou oblastí systematické reflexe by mělo být rozpoznávání dopadů zvolených přístupů na vztahy a sociální kontakty, které klienti navazují vně DPC. Smyslem této reflexe je pochopit vliv a případná rizika způsobů regulace osobních vztahů a intervencí do osobních vztahů klientů na dlouhodobý vývoj klienta, zejména na jeho schopnost navazovat a rozvíjet stabilní osobní vazby. (Například ve zkoumaném případě apriorně spíše negativní postoj – nové vztahy klientů jsou nahlíženy s podezřením, jako spíše ohrožující pro klienta a celé DPC a jako takové jsou také paušálně regulovány určitými pravidly.)

V souvislosti s otázkami vztahu pracovník–klient je nezbytné zabezpečit také reflexi a zvládání rizik vznikajících na straně pracovníka - kontrolu míry osobní angažovanosti, emocionální zátěže, z toho plynoucích sklonů k favoritismu (tzn. bezděčné nebo vědomé redukování emocionální zátěže preferováním pouze některých klientů) atd.

Mezi účinné postupy usnadňující reflexi důsledků a rizik zvolených přístupů a stylů intervence patří zejména pravidelná vnitřní a vnější supervize, organizování odborných seminářů, účast pracovníků na školeních a výcvicích apod. Nezbytným předpokladem provedení reflexe, akceptace a využití výstupů supervize, seminářů apod. je dostatečná kvalifikační výbava pracovníků (viz výše, standardy kvalifikačních požadavků).

8.7 Standardy průběžného posuzování účinnosti intervence

Nutným předpokladem naplnění standardů posuzování účinnosti intervence je stanovení cílů a individuálního plánu intervence, který je vypracován na počátku spolupráce a tvoří opěrné body dlouhodobé intervence. Standardy by měly požadovat, aby organizace určila, kdo cíle stanoví, kdo bude posuzovat jejich dosahování a kdo je v případě potřeby odpovědný za reformulaci cílů. Smyslem tohoto opatření je zajistit, aby se intervence neomezovala pouze na impulzivní reagování na klientovy potřeby, nahodilou pomoc nezakotvenou v dlouhodobějším, strukturovaném plánu a pouze intuitivní hodnocení výsledků.

Na stanovování cílů a vyhodnocování účinnosti intervence by se měl podle námi navrhovaného standardu podílet klient. Důvodem je posilování jeho kompetencí, vytváření

pocitu zodpovědnosti za vlastní rozhodnutí a jednání a předcházení zakonzervování silně asymetrického vztahu pracovník – klient. Možnosti a způsoby naplňování tohoto standardu jsou samozřejmě determinovány charakterem klientely konkrétního DPC.

Doporučujeme zvážit, zda by standard neměl požadovat, aby se vymezením cílů intervence do situace každého jednotlivého klienta a vyhodnocováním plnění a reformulací těchto cílů zabývala případová konference, jejímiž účastníky by byl pracovník, klient a další důležité subjekty (např. zástupce ústavního zařízení, ze kterého klient přišel, lékař, zástupce úřadu sociálního zabezpečení aj. ...), které by svými předpisy byly povinny vymezit jednotlivé DPC (v závislosti na povaze své klientely a na svém přístupu k práci s klienty).

8.8 Standardy diferencované míry kontroly

Součástí standardů týkajících se intervence by mělo být vymezení postupů a pravidel, které budou regulovat individuální posuzování potřeby uplatňovat kontrolu nad jednotlivými sférami života klienta (zejména v oblastech hospodaření s financemi klienta, sociálních kontaktů klienta, využívání prostor v DPC, kontroly pořádku, kontrola pohybu mimo DPC atd.). Za zásadní lze považovat standard účasti klienta na vymezení rizikového jednání, které by se mohlo stát důvodem ke zvýšené míře kontroly, která by následovala v případě, že rizikové jednání nastane. Za vhodný nástroj tohoto určení míry kontroly lze používat písemné dohody mezi pracovníky a klienty. Institut dohod by měl být zakomponován už do smlouvy při přijetí. Klient se zaváže, že nastane-li konflikt mezi ním a pracovníkem, zúčastní jednání o dohodě.

V souvislosti se standardy týkajícími se kontroly klientů je třeba individuálně v každém DPC zvážit, zda je účelné formulovat standard, který se týká čtyřicetihodinové přítomnosti kvalifikovaného pracovníka/ků či nekvalifikovaného pracovníka (např. vrátný). Tato úprava režimu DPC závisí především na tom, jak je v konkrétním DPC vymezena klientela.

Účelem formulace standardů diferencované kontroly je reflektovat a nějakým způsobem řešit dilema dlouhodobého vývoje klienta k samostatnosti a krátkodobých rizik života klienta v DPC. Jde tedy o problém, jak rozsáhlou sféru nekontrolované odpovědnosti klientům poskytnout, aby na jedné straně přemíra kontroly nebrzdila klientův vývoj k vlastní zodpovědnosti a samostatnosti a na druhé straně nedostatek kontroly zásadním způsobem neohrožoval proces intervence do situace klienta, popřípadě i další klienty a celého DPC. Individuální nastavení stupně kontroly na situaci jednotlivých klientů se z tohoto důvodu jeví jako účelnější a efektivnější než zavedení procedurálních pravidel kontroly všech klientů prakticky neměnných po celou dobu pobytu klienta v DPC.

8.9 Standardy ochrany soukromí klienta

Standardy týkající se ochrany soukromí klienta se úzce váží na výše zmíněné standardy diferencované kontroly. Doporučujeme, aby standard vyžadoval, aby organizace jasně vymežila sféru soukromí klienta a určila pravidla regulující zásahy do této sféry. Standard by měl požadovat, aby vymezení sféry soukromí odráželo jak materiální, tak také nemateriální dimenzi soukromí a neomezilo se na chápání soukromí klienta pouze z hlediska osobního majetku či teritoria, ale také např. z hlediska jeho osobních vztahů, samostatnosti při nakládání s financemi (podle záznamů např. zvážit a zdůvodnit možnost klienta nahlížet do svých záznamů) apod. I v případě soukromí se projevuje dilema pomoci a kontroly a s tím spojená nutnost reflexe a řešení tohoto dilematu.

8.10 Standardy postupu v případě závažného porušení pravidel DPC

Součástí smlouvy uzavírané při přijetí klienta musí být vymezeno chování, které je považováno za důvod k vyloučení z DPC, a rovněž specifikovány způsoby, jak se klient může

podílet na formulování podmínek, za kterých by mohl v DPC setrvat. Tyto standardy úzce souvisí se standardy diferencované kontroly a používáním institutu dohod, jak je popsáno výše.

8.11 Standardy poskytování dalších služeb po ukončení pobytu

V závislosti na cílech zakotvených v koncepci DPC a vymezeném okruhu klientely a jejich potřebách každý DPC stanoví, jakou pomoc, za jakých podmínek a jak dlouhou dobu bude bývalým klientům poskytovat po jejich odchodu z DPC. Určení těchto podmínek je důležité z hlediska toho, zda a jak bude klient vymezovat vlastní aspirace a představy o budoucím životě v horizontu dvou až pěti let od příchodu do DPC. Standardy pro poskytování dalších služeb by měly být formulovány zvlášť pro případy plánovaného odchodu z DPC a pro případy nedobrovolného, vynuceného odchodu například z důvodů porušování pravidel DPC.

8.12 Standardy pro vytvoření samosprávy klientů

V rámci DPC by měly být stanoveny standardy, které umožní zřízení a fungování samosprávného orgánu klientů, pokud mají klienti o tuto formu participace na fungování DPC zájem. Zároveň je třeba stanovit okruh působnosti samosprávného orgánu, na jakém rozhodování se může podílet a za jakých okolností.

Seznam použité literatury

- BALDWIN, M.: Care Management and Community Care. Social work discretion and the construction of policy. Ashgate, Aldershot-Burlington USA-Singapore-Sydney 2000.
- BROWN, E., BULLOCK, R., HOBSON, C., LITTLE, M.: Making Residential Care Work. Structure and Culture in Children's Homes. Ashgate Publishing Limited, Aldershot – Vermont 1998.
- DENZIN, N.K.; LINCOLN, Y.S. (eds.): Handbook of Qualitative Research. Sage, London 1994.
- DONNISON, D.; CHAPMAN, V.; MEACHER, M.; SEARS, A.; URVIN, K.: Social Policy and Social Administration Revisited. Studies in the Development of Social Services at the Local Level. George Allen & Unwin, London 1970.
- FLICK, U.: An Introduction to Qualitative Research. Sage, London 1998.
- HADLEY, R.; MCGRATH, M.: When Social Services are Local. The Normanton Experience. George Allen and Unwin, London-Boston-Sydney 1984.
- LAAN v.d., G.: Otázky legitimity sociální práce. Albert – ZSF OU, Boskovice – Ostrava 1998.
- LIPSKY, M.: Street - Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Service. Russel Sage Foundation, New York 1980.
- KONOPÁSEK, Z.: Co si počít s počítačem v kvalitativním výzkumu. Atlas/ti v akci. Biograf, č. 12, 1997, s. 71- 110.
- MUSIL, L.: Kultura služeb sociální práce. In: Sociální studia, ročník 4, 1999, s 105-113.
- MUSIL, L.: „Osoby se syndromem ústavní závislosti“ a řešení jejich problému v Brně. (Podkladová studie pro Koncepti řešení sociálních problémů města Brna.) FSS MU Brno a Magistrát města Brna, Brno 2000.
- SATYAMURTI, C.: Care and control in local authority social work. In: Parry, N.; Rustin, M.; Satyamurti, C. (eds.): Social Work, Welfare and the State. Edward Arnold, London 1979, pp. 87–103.
- Standardy kvality sociálních služeb. Pracovní materiály MPSV z let 2000-2001.
- STRAUS, A.; CORBINOVÁ, J.: Základy kvalitativního výzkumu. Postupy a techniky metody zakotvené teorie. Sdružení Podané ruce – Albert, Brno – Boskovice, 1999.

IV. Část: Přílohy

Příloha I: Stručná deskripce dvou typů DPC

1. Deskripce DPC X

Historie vzniku zařízení, snaha o ujasnění koncepce

Od počátku nebylo zřejmé, jak bude nabízená služba vypadat. Záměrem bylo poskytnout byty mladým lidem odcházejícím z dětských domovů. Již v této době se předpokládalo, že pouze poskytnutí bydlení nepostačí, proto byl hledán pracovník s blíže neupřesněným posláním. Nebyly přesně dány požadavky, pouze byla z nějakých blíže nespecifikovaných důvodů hledána rodina s dítětem do tzv. správcovského bytu. Nikomu nebylo jasné, co je cílem, vize zůstávala značně rozostřená. Koncepci nyní vytváří přijatá pracovníce, jejíž status není dosud přesně definovaný – něco mezi správcovou domu a sociální pracovnící. VSO ji nazývá vedoucí DPC.

„ (...) já jsem měla v té době ukončené vyšší odborné vzdělání se sociálním zaměřením, že budou prostě, a věděla jsem trošku o domech napůl cesty, protože během praxe na škole jsem se s tím setkala, takže vlastně nějak tak jako vyplynulo, že bych do toho obrazu nějak tak jako zapadám, jaký si vytvořili, že ale vlastně i členové té výběrové komise, což byl místostarosta, který má na starosti bytovou sociální politiku města, byla tam vlastně ředitelka dětského domova a tuším, že ještě zástupkyně právě z krizového střediska, tak vlastně neměli ani tak jasnou představu o tom, co by si pro ně představovali, že to vlastně až potom, když jsem tady nastoupila na tu dohodu, tak nějak tak vlastně jsem náplň práce si stanovila sama nebo vlastně po konzultacích s těmi ostatními vlastně co by ta práce měla obnášet a v čem by ten přínos tady spočíval.“ (SP)

Sociální pracovníce tvrdí, že přípravné fáze projektu a pozadí jí nejsou zcela známé. Původně mělo jít o pouze byty. Dotace od Ministerstva pro místní rozvoj byla určena na výstavbu nájemných bytů, což je jedním z faktorů komplikujících formální ustavení DPC. Nicméně na zařízení je již dnes jako na DPC nahlíženo. Sociální pracovníce si stěžuje, že představitelé města nevnímají dům na půl cesty jako komplexní sociální službu, ale mají tendenci redukovat jej na dům jako fyzický objekt, resp. specifickou formu bydlení.

„Město to teda nazvalo dům na půli cesty a dům na půli cesty je prostě sociální služba, která by měla mít určitý charakter, jo, takže opravdu jí taky jde i o to, aby ta kvalita té služby tady byla.“ (SP)

Stávající sociální pracovníce má představu, připravenou koncepci, kterou se snaží prosadit. Spočívá v komplexnějším, všestrannějším přístupu ke klientům, včetně zakomponování jejich odchodu ze zařízení – podmínky ukončení a vyřešený způsob, jak a kam budou odcházet. Navrhuje tak mimo jiné řešení současného stavu, kdy klienti zůstávají v domě velmi dlouhou dobu, i když už to není potřebné ani účelné a nevolňuje se místo jiným klientům.

Záměrem sociální pracovníce je tedy jasnější koncepce, průhledné a přesněji dané postupy a pravidla. Zamýšlí rovněž vyjasnění nabídky – co mohou klientům poskytnout, za jakých okolností, co od nich očekávají.

„Takže já bych asi, nebo mám takovej úmysl tady tu koncepci toho nového projektu připravit tak, aby opravdu tam byl kladen větší důraz na tu intenzivnější práci s těmi obyvateli, s těmi klienty, aby opravdu byly přesně stanovené sankce za nedodržení prostě těch podmínek tady, aby bylo prostě jasné, k čemu ta služba má směřovat, co má být náplní, nejenom to, že někomu poskytnu bydlení, ale i vlastně celkový jeho další rozvoj, jo, získání vlastně těch kompetencí sociálních, jo, uvědomění si té vlastní odpovědnosti.“ (SP)

Vedoucí sociálního odboru (VSO) se k domu na půl cesty a aktivní participaci na utváření koncepce příliš nehlásí, spíše se omezuje na pasivní podporu v některých oblastech (zejména poskytování dávek). O historii koncepce údajně moc neví, protože na své místo přišla později. Stejně tak tvrdí, že neví, jak přesně bylo obsazováno místo sociální pracovnice (kterou ona nazývá vedoucí DPC).

VSO by si především představovala v DPC přísnější řád. To, že za stávajících, zejména právních podmínek nelze nějaký řád nastolovat, již nezmiňuje. Zřejmě si představuje spíše neformální „pevnou ruku“, někoho, koho by se klienti báli, i když oficiálně vůči nim žádné pravomoci mít nebude. Stále znovu opakuje, že by v DPC měl být přísný režim a řád, přirovnává to k domovu pro matky s dětmi v tísní, kde je velmi striktní režim.

„Tam je přísný výběr a opravdu ty maminky jsou v tísní a nemuselo by to být třeba tak přísné, ale mají tam opravdu řád, oni tam mají řád. Oni tam nesmí, návštěvy mít jen v jedné místnosti, takzvané návštěvní, alkohol zákaz, zákaz mužských návštěv a třeba po desáté hodině nebo nevim, jak to tam ta paní D. má přesně, žádné odchody nikam, prostě, bez toho, aby někdo řekl, kam de, nic.“ (VSO)

Pracovnice prevence kriminality, která se sociální pracovníci z DPC spolupracuje a pomáhá jí, aniž by to patřilo k jejím povinnostem, opakovaně zdůrazňuje, že není žádná politická vůle cokoli na stávajícím stavu změnit, že situace nikoho nezajímá a že je nesmírně obtížné získat alespoň minimální podporu. A navíc si uvědomuje, jak je stávající řešení pro město pohodlné a levné.

„ (...) Nebudou s tím muset nic dělat, nebude je to stát žádné peníze, protože tohle řešení nevyžaduje. Stejně už třeba barák stojí, Tereza dostává pět padesát a víc není potřeba do toho tady cpát, jo (...)“ (prev. krim.)

Personální obsazení

V zařízení je zaměstnána jediná pracovnice, jejíž náplň práce nebyla a dosud není zcela jasná. Vlastně se její pracovní náplň modifikuje v konfrontaci s realitou a s tím, jaké potřeby klientů jsou rozpoznávány. Ona sama to vnímá jako jakousi kumulovanou funkci, zčásti zajišťování intervence, zčásti péči o dům. Vzděláním je předurčena spíše k sociální práci než ke správce nemovitosti (VŠO sociálního směru), takže jejím výběrem na toto místo se i potvrzuje, že to byl zřejmě i nevyřčený záměr původních autorů koncepce.

Zaměstnancem zařízení je pouze ona, ale fakticky se o práci dělí se svým manželem, čili se projevuje silné spoléhání na neformální prvek. Neformálně zase dochází k rozdělení této zdvojené funkce – na funkci sociální práce a správce nemovitosti zajišťované manželem. Pokládá se to za samozřejmé, i když manžel nemá žádný zaměstnanecký vztah k zařízení.

„ (...) spíše kladli důraz na to správcovství, ale vlastně jako během několika to bylo snad pár týdnů, se ukázalo, že ta sociální stránka je tady mnohem potřebnější než to správcovství, že opravdu ti mladí lidé se potřebují zorientovat (...) jak bych to řekla, materiální stránce, takže bych řekla, že teďka ta práce je tak půl na půl, jo půl to správcovství, prostě starost o tenhle dům, o tenhle objekt a půl ta sociální činnost.“

„ (...) je tady spousta práce, kterou zastane, když to řeknu chlap, jo. Takže to správcovství by se dalo říct, tak nějak zajišťujeme společně (...) můžu říct, že v té mé pracovní dohodě nakonec je teda mnohem víc vymezena ta sociální činnost a jako v pár bodech je uvedené, že budu spolupracovat se správcem nemovitosti, budu prostě podávat návrhy na obsazení bytů do bytové komise, ale vlastně tak nějak vyplynulo z ostatních, z jednání těch ostatních lidí, právě třeba se správcem téhle budovy, což je realitní kancelář, že když je nějaký problém opravdu technický, tak se spíš obrazejí na manžela, aniž by to třeba bylo na základě nějaké smlouvy.“

D: „Takže on nemá žádný úvazek třeba?“

O: „Ne, ne tady ne.“ (SP)

Sociální pracovnice je zaměstnána na dohodu o pracovní činnosti a patří pod sociální odbor. Její nadřízenou je vedoucí sociálního odboru. Sociální pracovnice dále udržuje kontakty s dalšími pracovníky z městského úřadu, dle charakteru řešeného problému, i když nikdo z nich nemá přímo v náplni práce podílet se na činnosti DPC. K povinnostem pracovnice patří každý půlrok podávat zprávu o činnosti domu městské radě.

Sociální pracovnice definuje svůj vztah k VSO jako spíše partnerský a považuje své kompetence a rozhodovací pravomoci za dostatečně široké. Svoje postavení hodnotí jako víceméně samostatné, nezávislé, volné. Má dost pravomocí i odpovědnosti.

„Samozřejmě, že jí respektuju, jako svou vedoucí, jako ona nemusí souhlasit se všemi mými rozhodnutími, ale musím říct, že mi dává dostatečný prostor pro mé vlastní rozhodnutí. Jako nijak to nekoriguje, v podstatě bych řekla, že (...) mám to postavení takové hodně volné, že já vlastně za ty rozhodnutí, které tady nesu, nebo které tady učiním, si nesu plnou zodpovědnost a vlastně i ta kompetence je asi v mém případě daleko větší. (...) jako není to prostě opravdu ten typický jako nadřízená-podřízená, kdy, kdy bych měla ty rozkazy nebo příkazy bezmezně respektovat a řídit se tím, co ona řekne, protože prostě spolíhá na to, že já ty své klienty znám, vím co potřebují, co je jejich problém, kdežto ona to bere, že vlastně to vidí jenom z nějakého povzdálí, z nějakého nadhledu, takže kdybych to řekla takhle, tak se mi do té práce nemíchá, jo. (...) Možná, že kdyby tady byl vytvořený tým pracovníků, tak by to bylo jiný, ale zatím jsem tady prostě sama a ona to bere tak, že prostě ta zodpovědnost a ty kompetence jsou na mně.“ (SP)

Vedoucí sociálního odboru není se stávajícím personálním vybavením spokojena. Zdá se jí, že jedna pracovnice na částečný úvazek nestačí, ale prakticky se o změnu stavu nezasazuje. Teoreticky by si představovala ještě někoho s „pevnou rukou“.

„ (...) nevím, jak to vnímá paní Š., ale já si myslím, že, protože se tam v minulosti nebo teď se to tak nějak nahromadilo, že se tam dějou takové prazvláštní věci, že ještě k té ženě, která tam zároveň dělá sociální pracovnici a jako že takovou správcovou a všechno vlastně má na starosti, ještě bych si tam jako představovala nějakého chlapa, kterej by to tam trošičku srovnal (...) mají opravdu pocit, že, že když ten byt je jejich, jako že je a což je pravda, obydlí je nedotknutelné, tak že prostě, jsou v bytě a tam můžou i fetovat a nic s nima nikdo neudělá, takže trošku ten režim by asi tam měl být, jako zpravidla nikdo z nich nepracuje, ani se o to nesnaží, protože sociální odbory, což jsme my, platí jim dávky, oni jsou na úřadu práce a nevím, no.“

„ (...) myslím si, že ty, ty děti prostě potřebujou trošku pevnější ruku a nějaký takový řád (...) Takže si myslím, že pokud by tam byl i někdo takový, kdo by budil respekt jako tady ta pánská složka, tak si myslím, že by to nebylo špatné.“ (VSO)

VSO se zříká veškeré odpovědnosti a jakýchkoliv povinností, nepídí se ani aktivně po žádných informacích. V průběhu rozhovoru to několikrát opakuje – že SP je samostatný pracovník, rozhoduje nezávisle, samostatně. Otevřeně se zříká být vůči sociální pracovnici v pozici nadřízené.

„ (...) ona je takzvaný zaměstnanec města nebo je zaměstnancem města na dohodu o pracovní činnosti a tím, že je to takové blízké tady asi nejvíc z odboru sociálního odboru, tak, tak z našeho rozpočtu poskytujeme mzdové ... je taková ta spolupráce, co se tam děje, nejbližší asi, no. A jinak s vedením města paní Š. spolupracuje velice. To, že bych ji řídila, to ne, to ne, to bych neřekla. (...) Ona má náplň práce danou, ona má náplň práce danou, když to vzniklo, takže ona si to víceméně řídí a velí tomu sama. No a řeší tam problémy asi tak, jak přijdou, takže, že by měla nějaký ... tam je vlastně pracovní doba nepřetržitá, když tam bydlí, takže je vlastně k dispozici tehdy, kdy je doma, (...) Já se domnívám, no, víte co, já jsem to nepojala tak, že bych ji měla kontrolovat, já si myslím, že ona práci dělá dobře a zodpovídá, tak jak já, městské radě, městu, zastupitelům města, takže pokud někdo bude mít nějaké připomínky nebo se i něco nebude zdát, tak může tam se s ní... (...) a si nepřipadám jako její velitel, protože ona je vedoucí Domu na půl cesty, takže a já jsem sociálního odboru, takže, nepřipadám si, že by, že...ona si to opravdu řídí sama.“ (VSO)

Vedoucí sociálního odboru je zjevně zcela jasné, že na jednoho člověka je to příliš mnoho různých prací. Zároveň je to nejlevnější a nejsnadnější řešení. Takže pracovníci by měli být podle ní alespoň dva, ale model by měl být stejný jako doposud.

„Akorát si myslím, že opravdu té práce je tam i možná pro dva lidi. Takže (...) pokud možná nějaký manželský pár, který by byl ochotný to tam tomu velet nepřetržitě, tak to by byl ideální stav, akorát nevím, nevím, jestli bych já toho člověka nebo ty lidi vybírala, nevím“ (VSO)

Na druhé straně si uvědomuje, že takové řešení je pro zúčastněné velmi náročné. Alternativní řešení nenabízí, neboť jinak je to asi výhodné a hlavně levné. Viz předchozí citát.

„Já osobně si nedovedu představit, že bych byla čtyřicet hodin v práci, jo, že mně to tak, takhle připadá, že, že to může být zneužitelné. (...) Takže prostě nevím, nevím, myslím si, že to ideální není. (...) no pro ty klienty je to ideální, to voni prostě mají servis jak nikdo, to si myslím, že jo, protože... (...) Samozřejmě, je to, je to služba, jsme my tady pro ně a to, ale myslím si, že, asi tak to přirovnám: ani žádný obchod nefunguje čtyřicet hodin nepřetržitě, takže jako všichni jsme jenom lidi, takže myslím si, že...ono je to, já, podle mě je to už od začátku trošičku všechno špatně (...)“ (VSO)

Volně s DPC spolupracuje také pracovnice prevence kriminality, která je zaměstnána na městském úřadu, definuje se jako nezávislý pracovník a s DPC nemá nic společného kromě toho, že se o to „zajímá“, spolupracuje se SP na mj. základě toho, že se „zkamarádily“.

Z jejího pohledu se vztah VSO k DPC jeví jako velmi chladný, má pocit, že VSO v této záležitosti nedělá ani minimum, které by mohla.

„Paní P. je vedoucí sociálního odboru a u nás je sociální odbor,...oni nedělají nic jiného, než že vyplácejí sociální dávky. (...) ale zase ona se nikdy ani nepokusila dát třeba za Terezu, protože Tereza by neměla dávat teoreticky materiály do rady, nějaké návrhy, měla by to ona, jako její vedoucí. To ona nikdy neudělala. (...) Já mám pocit, že jí je to tak celkem jedno, že se o to nezajímá a že možná třeba nezvládá tu svoji pozici jako vedoucí, nevím, to je můj osobní pocit, že by to znamenalo další starosti navíc a to už by toho měla až takhle.“ (prev. krim).

Klienti - kdo jsou klienti, kdo by měli být klienti, proč je to dáno takto

Klienty jsou mladí lidé opouštějící dětské domovy. Dům nebyl postaven se zřetelem k potřebám této klientely, ale tento typ klientely byl nakonec zvolen pro potřeby zařízení jako potenciálně nejméně problematický. Náročnější klienti byly vyloučeni právě proto, že by kladli daleko větší nároky na sociální práci, intervenci, personální vybavení.

„Vlastně zpočátku byl projekt postavený na byty a v podstatě charakter, jak jsem z toho projektu vyrozuměla, byl jako spíše chápaný jako sociální bydlení nebo možná i v některém smyslu chráněné bydlení, jo, protože vlastně tam v tom projektu byl popis, že chtějí prostě třeba pomáhat mladým propuštěným vězňům, mladistvým a podobně a samozřejmě tam by ta intenzivní spolupráce s tím sociálním pracovníkem musela být a, jo, ale samozřejmě v bytech to nelze zaručit, jako tam opravdu i u těch propuštěných vězňů je potřeba taková více direktivní ta práce (...). Tak bylo rozhodnuto, že teda tady do toho domu půjdou bydlet mladí lidé z dětského domova (...)“ (SP)

Sociální pracovnice hovoří o problémech opatřit dostatek informací o klientech. Při ověřování informací jí pomáhá VSO. Stejně tak spolu posuzují případnou sociální potřebnost klienta. Zájem ze strany VSO hodnotí SP jako dostatečný, spolupráci jako dobrou.

Sociální pracovnice by chtěla projasnit pravidla přijímání. Zatím přijímání řídí sama, ale neformálně, neoficiálně. Rozhodování o tom, kdo bude do domu přijat, může do značné míry ovlivnit, i když oficiálně rozhoduje bytová komise. Ta většinou její návrh respektuje – ale nemusí. Sociální pracovnice se snaží získat o zájemci o byt co nejvíce informací od vychovatelek z DD, sociálních pracovníků, sociálního kurátora.

Základní podmínkou, kterou stanovilo město ve směrnici o poskytování bytů v tomto domě je, že zájemce o byt v domě musí být někdo, kdo prošel ústavní výchovou. Sociální

pracovnice si stanovuje další podmínky – aby pokud možno měl zájemce zajištěn příjem, aby neměl závislost na návykových látkách, aby to nebyli lidé, kteří už jsou z ústavní péče dlouho venku a hledají jen levné bydlení (tzn. neporušovat základní určení tohoto typu služby).

Vedoucí sociálního odboru neví nebo tvrdí že neví, jakým způsobem jsou do DPC klienti přijímáni, podle jakých kritérií či kdo je vybírá.

„ ... protože když jsem tady nastupovala na toto pracoviště, tak už byl vlastně ten dům zabydlený, takže nevím, jak a kdo je vybírá, teda jestli bylo nějaké výběrové řízení nebo kandidáti už byli daní, nevím.“ (VSO)

Vedoucí sociálního odboru by nejraději při vybírání klientů uplatňovala kritérium zásluhovosti a ne potřebnosti. Vzpomíná na polemiku se sociálními kurátory, kteří obhajovali opačné hledisko – domy na půli cesty jako šance pro ty nejméně přizpůsobené.

„ (...) když jsme jezdili na ty semináře, přednášeli nám tam dva kurátoři (...) a slyšela jsem tam od nich takový názor, že právě když vzpomínali domy na půl cesty, (...) , pro ty občany nepřizpůsobené, takže to byli z výkonu trestu a narkomani a tak dále, takže to byli lidi z terénu, a říkali, že je to nespravedlivé, že ty domy na půl cesty, že by tam měl být výběr takový, že by tam z těch dětských domovů měli chodit ne ti nejhodnější, ale ti nejhorší, aby se jim dala šance. Tak to teda nevím, jak by to vypadalo, to jsem byla velice překvapená, protože to je, podle mě to bylo, byl to můj názor (...), protože to mně přijde jako totéž, kdybych říkala synům „neučte se, stejně to nemá smysl, je lepší mít pětky než jedničky“, jako, ono mnohdy to tak možná vypadá, že jo, ale přišlo mi to takové nelogické. Že vlastně děcka, které by byly šikovné a i by si to zasloužily, tak by zase, protože jsou šikovné, měly začít, začínat samy a ty, protože se nesnaží, tak se jim naservíruje byt (...) V každém případě byt ano, ale možná přísnější výběr nebo, nevím, opravdu, protože potom bych to, bych to charakterizovala trochu jako zneužití, protože jestliže, jestliže dostane, já nevím, takovou tu krásnou šanci někdo, kdo si ji nezaslouží, tak je to škoda velká.“ (VSO)

Ve skutečnosti se do domu na půl cesty dostávají nebo spíše dříve dostali i dosti problematictí klienti, často i takoví, kteří podle sociální pracovníce nejsou schopni dostát nárokům života v takovémto zařízení a se kterými není možnost spolupracovat. Sociální pracovníce si stěžuje, že zejména zpočátku neměla žádné informace o klientech, kterým měla poskytovat intervenci. Nebyla informována o ničem - o jejich problémech, situaci, minulosti, rodinné anamnéze, o ničem, přitom se od ní neoficiálně očekávalo, že bude problémy klientů řešit, nějak na ně reagovat. Dostává se jí málo informací z dětských domovů, které mají podle sociální pracovníce sklon klienta spíše idealizovat. Možná pracovníci dětských domovů volí tuto strategii právě proto, aby „vyzráli“ na „zásluhové“ přidělování míst v DPC, tzn. sdílejí názor sociálních kurátorů, nicméně je jim známé přesvědčení těch, kteří o umístění DPC reálně rozhodují.

„ (...) jestliže já s těmi lidmi mám nějak pracovat a chceme prostě, aby získali tu samostatnost, aby opravdu nastartovali ten svůj vlastní život, tak prostě potřebuju vědět, co z minulosti by je mohlo ohrozit, nebo v čem jsou jejich slabiny, na co si dát třeba pozor. No ale v podstatě se to snažím každému vlastně z těch, vlastně v podstatě se jedná o šest lidí, že jo, jsou to tři ředitelé dětských domovů a tři sociální pracovníce z dětských domovů, s kterými vlastně, kteří mě oslovují, pokud tady chtějí dostat, nebo mají zájem, aby tady šel bydlet nějaký ten jejich (...) prostě nějaké to dítě z toho dětského domova, jo. No a tak jsem říkala, že bych byla ráda, aby třeba se mnou jednali na rovinu, aby prostě opravdu řekli, že, že ten dotyčný měl fakt problémy výchovného rázu opravdu velké, jo, že mu třeba opravdu hrozil pašák, že, že ... je tam zatížení prostě alkoholem v rodině, že třeba opravdu jeho rodiče byli, (...) a spíš naopak jako jsou ty tendence vždycky, jako jo, to je bezproblémový, on je strašně hodný, prostě vyučil se, bude pracovat, určitě má zájem. No a jako opravdu ani ne po měsíci se ukáže, že to byla jenom taková přetvářka, a že těch problémů je mnohem víc (...)“ (SP)

Romští klienti

Sociální pracovnice sama otevírá téma Romů, kterých je podle jejích slov v zařízení většina. Znamená to, že se přijímání Romů nevyhýbají.

„ (...) v těch prvních měsících jsem objížděla ty různé zařízení a prostě představovala jsem, říkala jsem tak podívejte se, já jsem z X, tam je dům napůl cesty, je to a to a to, a prosím vás a mohli byste mi pomoci s mými klienty a samozřejmě tady byla většina Romů v první fázi, jo, protože romských dětí je v domově hodně tak jako vždy a to a to a to, jo a vy se nám za ně zaručíte (...) ne, říkám, ne já prostě se za ně nezaručím, já jenom chci, by dostaly šanci a jako vy jim buď tu šanci dáte nebo nedáte, ale jako když dáte šanci, tak nemůžete nic ztratit jako nebo takhle. Ale tak zpočátku ta nedůvěra byla, jako každý si říkal, co to zase je a zase někdo získává nějaké výhody a proč zase Romové a proč jako podobně, ale časem tak nějak jako pochopili, že opravdu ty děcka mají leccos za sebou, že ne vždycky to bylo pro ně jednoduché.“ (SP)

Vidí některá specifika romských klientů, např. vztahy romských klientů k biologickým rodinám.

„U těch Romů je to někdy třeba specifické, že třeba ta matka má děti v dětském domově, ale normálně se s nima stýká, stará se o ně, jo a podobně, takže tam ty kontakty, ty vztahy nejsou zas až tak narušené, takže s těma jo, ale že bych přímo oslovovala rodinu, aby došlo k navázání vztahu třeba s klientem nebo to, tak to ne (...)“ (SP)

Také si uvědomuje jisté potíže se soužitím, které by zejména romští klienti mohli mít, vítá jejich projevy integrace, snahy o dobré vztahy.

„třeba se mi hodně líbí, když tady máme prostě ty Romy a oni jsou takoví temperamentní a živí a třeba čas od času si dělají posezení, jo, prostě táborák na zahradě a samozřejmě zpívání, takže prostě přijdou a zeptají se 'bude vám to vadit, nebude vám to vadit prostě jako dneska máme návštěvu, můžem jako posedět dýl?', tohle mě třeba hodně potěší, říkám si ' tak fajn, tak prostě naučí se té ohleduplnosti (...)'“ (SP)

Na druhou stranu upozorňuje, že romští klienti vycházející z DD nemají problém, který je u Romů častý, totiž absenci kvalifikace. Právě díky pobytu v DD se daří, že většina těchto romských klientů je něčím vyučena.

„protože díky tomu, že jsou v tom dětském domově, to je snad jedna z velkých nebo z mála z velkých výhod dětského domova, že opravdu prostě poskytnete vzdělání jako, jo, že i ty romské děcka jsou vyučeny, což si myslím, že je plus, jo že by to zas mohlo uplatnit tu jejich kvalitu, jo, zas na druhou stranu je to těžké prostě, oni samozřejmě se setkávají s tou svojí komunitou, že jo, vytvářejí si tady ty vztahy a prostě vidí, že je to naprosto běžné, že prostě nepracují, že musí mít hodně dětí, aby měli zaručený příjem na těch dávkách“ (SP)

Průběh intervence

Možnosti a průběh intervence do situace klienta jsou v tomto případě silně limitovány nejasným, neformálním, neinstitucionalizovaným postavením sociální pracovnice vůči klientům. Prostor pro systematickou, plánovitou, dlouhodobou intervenci je tím omezen. Nabízí se minimum prostředků, jak ovlivnit klienta, který odmítne spolupráci. Sociální pracovnice si uvědomuje složitost situace klientů a potřebu komplexní intervence, ale její postavení těmto požadavkům neodpovídá. Nemůže zasáhnout ani v situaci, kterou vnímá jako bezprostředně ohrožující.

I když fakticky sociální pracovnice intervenci a velmi komplexní individuální práci s jednotlivými obyvateli domu provádí a zajišťuje řadu činností podporujících jejich integraci, nemá žádné pravomoci. Vše závisí na ochotě klienta kooperovat, pracovnice je v dosti delikátní situaci, kdy vlastně nemůže život, chování, počínání klienta ovlivňovat, pokud on sám není ochoten spolupracovat. Každý klient má nájemní smlouvu a není vázán žádnou povinností spolupracovat či vůbec se sociální pracovnicí komunikovat. S klienty je nucena

jednat velmi opatrně a obezřetně, neboť vlastně formálně žádnými klienty nejsou, ale statusově jsou nájemníky, i když intervenci zjevně potřebují.

„ (...) nechci aby to vyznělo nějak jako prostě že direktivní sociální práci, že by zas potřebovali nějak vést, ale potřebují třeba mnohem intenzivnější doprovázení, jo třeba opravdu jít s tím dotyčným do té firmy několikrát, zeptat se na práci, obejít firmy, opravdu potřebují pravidelný doprovod na úřady, protože nejsou schopný si to vyřídit. Tak opravdu to někdy potřebují nařídit, říct prostě 'ted' tam půjdeš a ted' si to vyřídiš, protože ted' je to potřeba udělat'. Tak jestliže je to nájemný byt a ten dotyčný před nosem zavře dveře, tak neudělám nic, jo a prostě veze se a veze se (...) kdy se nám to nakumulovalo u několika klientů, kdy prostě přestali platit nájem, kdy přestali komunikovat, kdy, kdy prostě . . . nechtěli nebo pustili se do svého stylu podnikání, které nebylo moc fér vůči zákonům a podobně a nevěděla jsem, jak mám teda postupovat, protože samozřejmě mi řekli ' jo do toho ti nic není, to je náš život a prostě ty se nám do toho nebudeš nějak vměšovat' a já jsem věděla, že to není v pořádku, protože jsou na hranici zákona, takže jakmile se něco stane, tak že se prostě povevou.“ (SP)

Sociální pracovnice opakovaně upozorňuje na to, že nedořešení a nedotažení projektu jí svazuje ruce v práci s klienty. Případná intervence je založená na důvěře a dobrých osobních vztazích. Pro pracovníci je zvládání tohoto stavu velmi náročné, neinstitutionalizovaný vztah je obtížné držet jako profesionální vztah klient-sociální pracovník.

„ (...) to jsem si těžce, asi po půl roce vydobyla tady jako zařízení, protože to vlastně byla holá místnost, nečekala jsem třeba (...), protože ze začátku vlastně jsem si ty klienty nebo obyvatele zvala domu, ale to nedělá dobrotu, protože opravdu potom zvláště třeba u mužské části tady obyvatel nacházel sklon k tomu fixlování, kdy prostě třeba měli pocit, že je to něco víc než jenom pouze prostě ten profesionální a osobní zájem a začínali mít takovej jako pocit, že třeba by z toho mohlo být něco víc, tak prostě udržet si ty určité meze, určité (...)“ (SP)

„Ale v podstatě, samozřejmě, vyměnilo se vedení radnice, tohleco se všechno svrhlo se stolu, prostě máme tady osm nájemných bytů a prostě je to dům napůl cesty, ale že se jako s těmi mladými lidmi nedá pracovat nebo ta práce nevypadá tak, jak by měla, protože nemá ten efekt, jo toho posunu prostě nekam, víš, kdy spousta lidí stagnuje na té úrovni, vlastně jak z toho dětského domova vyšla.“ (SP)

Současný stav tedy neumožňuje pracovat s problematickými klienty, proto je třeba je vyloučit, nepřijímat. Sociální pracovnice si opakovaně stěžuje, že v současné době za stávajících podmínek jednak nemůže vyžadovat od klientů spolupráci, pokud oni nechtějí a ani o nich třeba legálně nesmí vést si záznamy atd.

„Ano v podstatě já to nikomu nařídit v současné době nemůžu, ale mám právě v úmyslu, pokud se nám podaří prostě ten provoz tady někomu pronajmout, aby se třeba i více lpělo tady na dodržování opravdu té práce, jo jako chtějí pracovat (...)“

(...) že zase díky tomu, že vlastně jsou to nájemné byty, tak já si nesmím vést o klientech jakýkoliv záznamy, oficiální, jo, protože vlastně by to bylo napadnutelné z hlediska vlastně ochrany osobnosti a lidských práv, jo, takže víceméně já si ale samozřejmě své poznámky nebo své záznamy dělám, jo, nebo prostě ty body, kde, které třeba vidím, kde vidím i ten problém, na co bych se měla zaměřit a podobně, jo, ale v podstatě zase by (...)“ (SP)

S tímto stavem souvisejí také potíže se získáváním dostatečných informací o klientech. Sociální pracovnice byla přijímána jako správcová, ale neoficiálně se od ní očekávalo, že bude pracovat jako sociální pracovnice. To dělalo potíže od počátku – měla nedostatek informací o klientech na to, aby s nimi mohla nějak pracovat. Nemožnost legálně opatřovat a shromažďovat a uchovávat informace o klientech přetrvává doposud.

„ (...) vlastně když já jsem sem přišla, že tady ti klienti byli v podstatě už vybraní a já jsem neměla nějak možnost ovlivnit to, kdo sem půjde nebo nepůjde a docela mě teda nemile překvapilo, že vlastně jsem sem nastoupila a bylo jasné, že teda tady budu spíš jako sociální pracovnice než ta správcová a v podstatě jsem nedostala žádné informace o těch, o těch obyvatelích nebo klientech.“

Další potíže, týkající se rovněž intervence, souvisejí s tím, že SP v domě bydlí se svojí rodinou. Sociální pracovnice to pocítuje jako problém vymezení hranic, udržení klientů v určitém odstupu, avšak zároveň v nich nevzbudit dojem, že o ně nemá zájem a nechce jim pomoci.,

„ Já vím, že pro spoustu z nich je důležité i ten pocit, že třeba tady za mnou můžou přijít, můžou si popovídat, jo, že už teda jako i stanovení těch hranic, že řeknu 'ano, jsem tady pro tebe, ale musíš respektovat i to, že já mám vlastní rodinu, že prostě taky chci být se svou rodinou, a mají na to stejný nárok, ale na druhou stranu jsem tady prostě i pro tebe, jako můžeš přijít, prostě můžeš říct, co potřebuješ a podobně'. Jako takové to, že je někdo nevyhodí a že jako to je zas nárok na mě, z té mé strany, že nikdy nesmím třeba dát najevo, že mě to obtěžuje, jo, že jakože už se někdy cítím třeba unavená a prostě teďka navíc ještě budu mít druhé miminko, takže jako to je prostě takové jako, že prostě jako nebát se opravdu na rovinu říct 'jako podívej, bude to fungovat, když to bude takhle a takhle, když přijdeš tehdy a tehdy a prostě já tě budu respektovat a ty budeš respektovat mě '.“ (SP)

V počátku intervence proběhne úvodní rozhovor, který je jedním z podkladů SP pro to, aby dala podnět bytové komisi. Po přidělení dekretu, sepsání smlouvy atd., pak většinou následuje pomoc při zařizování bytu, pak hledání zaměstnání, vyřízení trvalého pobytu. Problémem se pro klienty často stává placení za byt a není ustavena účinná sankce pro neplatiče. SP tvrdí, že pokud alespoň v počátku nemá možnost direktivnějšího přístupu, tak s některými klienty nic nepořídí.

„ (...) problém je v tom, že oni nevidí, že oni nemají sankci za to, že ten nájem nezaplatí, jo, prostě že jestliže by nezaplatili nájemné a třeba by přišel varovný dopis jako z města, jako 'víme o tom, že jste nezaplatili nájemné, prostě dáváme vám termín a tehdy, dokdy máte zaplatit', tak si myslím, že na spoustu těch klientů by to určitě mělo efekt, protože oni jsou zvyklí fungovat příkaz -zákaz -nařízení prostě z toho dětského domova, tak se tam ta disciplína jako udržuje. (...)“ (SP)

Jako legitimní součást intervence chápe sociální pracovnice neformální rozhovory s klienty na libovolná témata a neformální, víceméně laické porady v osobních záležitostech atd. Dále jako nezbytnou složku služby vnímá pomoc při orientaci v sociálním prostředí – komunikace s institucemi, hledání pracovního místa apod.

„A samozřejmě to je vyloženě neformální vztah, že jako rozhovor takové, kdy se prostě chodí ptát na takové ty rady a prostě jak to vypadá, jak potom vypadá třeba to manželství, jak potom vypadá ten rodinný život a jak to potom třeba vypadá s dětmi (...) jako hlavně teda děvčata chtějí vědět, prostě jak probíhá těhotenství a jak probíhá porod a podobně. Jsem právě říkala nedávno svému manželovi, že bych si teďka spíš tady měla otevřít těhotenskou a manželskou poradnu než jako sociální, protože už to bylo hodně, (...) jo jsme vedli sáhodlouhé rozhovory prostě nejružnější nebo jsem tady třeba zas potom řešila problematiku nebo problém víry a prostě identity člověka, nějaké prostě existenci Boha a podobně, takže je to strašně jako ten rozsah nebo obsah toho, o čem si s těmi mými klienty povídám, nebo co je zajímavá tak jako je, je strašně široký (...)“ (SP)

Vedoucí sociálního odboru vnímá klienty velmi negativně, víceméně vychází z přesvědčení, že pomoci ani nechtějí, že o žádnou pomoc nestojí, že jsou nenapravitelní, že si ničeho neváží a nejsou dostatečně vděční.

„Oni, já Vám to řeknu tak, oni nechcú, aby jim bylo pomozeno, oni chtějí mít peníze, oni se chtějí bavit a chtějí peníze. Oni nepotřebují žádnou..., oni mají pocit, že mají osmnáct, že jsou velcí a že, že jsou dospělí, takže oni nepotřebujú žádnou výchovu.“ (VSO)

Je velmi skeptická, co se týče ochoty klientů něco ve svém životě změnit. V podstatě jinými slovy říká, že žádná intervence nemá smysl, neboť se stejně mine účinkem.

„ á, já neznám nikoho, kdo by, komu by se povaha změnila z těch dětí, které se projevují třeba problematicky ve čtyřech letech, neznám nikoho, kdo se teda polepšil, takže, že jako se na něho, že

mu bylo umožněno tady to a on tím, že se na něho, přistupuje k němu tak jako kladně, tak on taky se projeví nebo odvděčí dobrem, ne! Jako zkušenosti, když jeden příklad bych někde našla, tak změním názor, ale ne.“ (VSO)

Spolupráce a napojení na jiné subjekty

Sociální pracovnice potřebuje rozvíjet spolupráci především s řediteli a sociálními pracovníky dětských domovů, popřípadě jiných výchovných ústavů. Podstatné kontakty se proto snaží nastavovat jako osobní, zejména s cílem lepší výměny věrohodných informací a zajišťování zpětné vazby.

„ (...) prostě já jsem se snažila, protože ty vztahy jsou opravdu, opravdu jako úzké, jo, prostě je to úzký okruh lidí, s kterými tady jako pracuju. V podstatě region, takže máme možnost se poznat prostě osobně a já se snažím hodně ty kontakty prostě utvářet osobně, jako představit se, prostě říct, kdo jsem, proč tady jsem, jaký tenhle dům má smysl, co tady dělám. A musím říct, že když jsem se s těmi lidmi poznala osobně a řekla jsem jim, že opravdu upřímně na rovinu chci, aby mi ty informace řekli pravdivé, protože to je důležité. Tak myslím si, že za ten rok, když to tak můžu posoudit, tak se to opravdu zlepšilo.“ (SP)

„ (...) Takže jako, myslím si, že i ze strany těch jako různých institucí a těch pracovníků a hlavně těch sociálních pracovníků, ať už teda z těch sociálních zařízení nebo třeba i na těch různých obecních nebo městských úřadech někde tak jako prostě jako je ta snaha ty informace podávat objektivně, protože i oni pochopí, že potom ta zpětná vazba je prostě kvalitní a i jim to pomáhá.“ (SP)

Sociální pracovnice se snaží navazovat co nejširší spolupráci s různými subjekty – Charita, Diakonie, azylové domy v okolí. Snaží se participovat i na koncepční práci, tzn. na vytváření koncepce domů na půl cesty, tedy spolupracovat s pracovníky jiných DPC, s MPSV (např. podílí se na tvorbě standardů).

Zajištění materiálního vybavení

V domě je osm jednopokojových bytů s koupelnou a kuchyňskou linkou. Další zařízení bytů se pořizovalo buď z peněz nadace manželů Havlových či prostřednictvím např. sbírek v církvi - s tím, že klienti byli vedeni, aby si tyto starší předměty – ledničky, pračky, kousky nábytku – levně kupovali – aby si nezvykali, že všechno dostanou zdarma. I když vlastně právně, či formálně jsou to nájemníci, je s nimi tedy nakládáno spíše jako s klienty i tím, že je jim poskytována pomoc při zařizování bytu. Materiální vybavení je dle SP dostatečné.

2. Deskripce DPC Q

Historie vzniku zařízení, koncepce

Dům na půl cesty (DPC) byl zřízen asi před osmi lety. Vznik tohoto zařízení byl tvůrci projektu zamýšlen jako pokus o zaplnění mezery v sociálních službách pro rizikovou mládež. DPC vznikl z iniciativy osob, které v té době již vedly zařízení prevence kriminality mladistvých. Po určité době fungování tohoto resocializačního zařízení se ukázala potřeba vytvoření určitého mezistupně pro mladé dospělé po skončení resocializačního pobytu, jakési další pomoci, dříve než začnou samostatně žít. Toto zařízení bylo projektováno rovněž pro další lidi opouštějící ústavní péči. DPC je koncipován tak, aby plnil několik základních cílů:

- poskytnutí levného ubytování (formou přechodného pobytu)
- pomoc při zprostředkování zaměstnání,
- doplňování chybějících praktických i sociálních dovedností,
- zajištění možností aktivního trávení volného času.

Cílem pobytu v DPC je tedy zajistit, aby klient dokázal samostatně žít, dlouhodobě si udržet zaměstnání. Délka pobytu není nijak limitována, závisí na potřebách klienta, rychlosti jeho adaptace a možnosti získat pro něj přiměřené bydlení mimo DPC. Součástí koncepce je

tedy systematická příprava a výcvik klientů v různých dovednostech, tedy posilování jejich kompetencí pro samostatný život. Aktivita zaměřená na rozvíjení a prohlubování těchto kompetencí jsou chápány jako integrální součást služby a účast na nich je pro klienty povinná.

„To zařízení vzniklo v lednu 1994, já jsem vypracoval projekt, a protože po listopadu jsme v podstatě začali, do té doby problém nebyl, tak se nám to jevílo. Každý větší podnik měl nějaké ubytovny. Tam se schovala spousta tady těchto ústaváků, dostali práci, dostali ubytování a vlastně se nastartovali (...). Takže proto jsme viděli v tomhle problém a samozřejmě z toho potom na to navazoval další problém schopnosti těch klientů, jejich připravenosti po opuštění ústavu. Jsou ústavy, a my do nich máme spoustu kontaktů, ať už jsou to dětské domovy, zvláštní školy, internáty, tam si myslím že je především ten problém, v různých schopnostech klientů. (...) Skutečně nepřeháním, měli jsme tady kluky, protože to je chlapecká ubytovna, kteří se nedokázali zorientovat v jízdním řádu, aby si našli spoj, vyznat se v telefonním seznamu a už vůbec ne vést telefonní hovor a zeptat se na zaměstnání. To je obrovský handicap a ten člověk není schopen, a takových zařízení je poměrně dost. (...) děláme takzvaný výcvik v sociálních dovednostech. Je to zhruba dvanáct témat, počínaje tématy informativními, to znamená třeba dostanou informaci o vyhlášce 182 a o různých jiných sociálních předpisech, aby věděli, na co mají nárok a na co nárok nemají, a o zákoníku práce a tak dál, čili taková více méně jednoduchá teorie (...).“ (VZ)

Koncepce je nastavena tak, že v centru zájmu a úsilí je podpořit, aby byl klient zaměstnán a dokázal si práci udržet. Jádrem koncepce tedy je prostřednictvím adekvátní intervence zabezpečit, aby si klient osvojil potřebné pracovní návyky, schopnost práci si sehnat a vydržet v ní. Důraz na osvojení pracovních návyků a vytvoření si pracovní morálky je v DPC velmi silný, nezaměstnaní klienti se povinně musejí účastnit pracovních aktivit zajišťovaných v rámci DPC. Od toho se také odvíjí nárok být v DPC. Pokud některý z klientů neprojevuje snahu při hledání zaměstnání, nechce pracovat, opakovaně selhává a ztrácí zaměstnání vlastní vinou, může to být důvod k vyloučení z DPC.

„Aby neztratil pracovní návyky, tak tady máme pracovní skupinu a on musí těch šest hodin denně dělat. Musí se naučit vstávat pravidelně a mít režim, protože jinak se nenaučí chodit do práce. Když si sežene práci, tak nastoupí do zaměstnání a tím pádem je pro nás klientem se vším všudy. Bez jakýchkoliv velkých omezení. Tam je režim minimální, prvořadá je práce a škola, a potom jsou teprve nějaké aktivity.“ (VYCH)

Takto nastavená koncepce vychází z přesvědčení, že poskytnutím bydlení lidem, pro něž je nezaměstnanost zvoleným životním stylem, by se DPC mohl stát svou funkcí a suploval jiná zařízení.

„ (...) my nejsme a nechceme být ubytovna pro bezdomovce. Ta je na V. o kus níž, a tam se mohou vyspat i ti, kteří nechtějí dělat vůbec nic. I flákači, kterým vyhovuje tento styl života, a nechtějí se nikde slušně uchytit a pracovat. To je jiný typ zařízení, my chceme, aby naši klienti se všichni prostě živili prací. Případně, ti kteří ještě na to mají věk i šanci, aby ještě chodili do školy. Buď chodí do práce nebo do školy. Flákače prostě nepodporujeme.“ (VYCH)

Důraz je kladen pouze na to, aby klient chodil včas do zaměstnání. Ostatní je ponecháno víceméně na něm. Pohyb klientů mimo DPC není nijak kontrolován, příchody a odchody nejsou nijak omezovány, regulovány. Každý z klientů má klíč do budovy a od pokoje. Na ubytovně není nepřetržitá služba, ale budova je kontrolována kamerou, obrazovka je umístěna v sousedním resocializačním zařízení, kde je nepřetržitá služba.

„Prostě to je všechno hotovo, dostane klíče. Nikdo se nestará, kdy se vrátí. O co se staráme a co kontrolujeme je, aby včas nastoupil do zaměstnání. Aby nechodil pozdě. Já jim také přímo říkám, jestli se budete do dvou bavit a v šest budete mít jít do práce, vyspíte se jenom čtyři hodiny, to je vaše věc. Pokud přijde stížnost od zaměstnavatele, že jste přišli pozdě nebo že jste nepřišli vůbec nebo že jste neměli dobrý pracovní kontakt, ten budeme projednávat.“ (VZ)

Součástí koncepce je i určitá forma následné pomoci poté, co klient opustí DPC. Může to být skrze kontaktní klub, což je nízkoprahové zařízení určené pro mládež, nebo prostřednictvím streetworkera, který s bývalými klienty DPC udržuje kontakty a o řadě z nich má tedy přehled. Pokud má klient problémy, může zasáhnout, nabídnout pomoc atd.

Následný monitoring všech bývalých klientů, který není možné zajišťovat. Někteří z nich pracovníky DPC sami kontaktují, s některými udržuje kontakt streetworker, který řadu klientů zná osobně a udržuje s nimi kontakty spíše na bázi neformálních vztahů. Je schopen podchytit začínající problém, nabídnout intervenci. Někdy se takto do DPC znovu vrací klienti, kteří ho už dříve opustili. To znamená, že opětovné přijetí je možné a intervence může být poskytnuta opakovaně.

„Takže kontakt je. A líbí se mi na tom D. i to, že když někde něco přihořívá a má nějaký problém, chytne někde v tom terénu, že ten kluk sice odsud odešel, ale nevede si nic moc nebo se případně, schyluje k nějakému maléru, tak ho nakontaktuje a my ho vezmeme zpátky. Dostane to nejhorší ubytování, to strohé, a začneme ho honem kartáčovat. To znamená dostane určité povinnosti a znovu na něj tlačíme. Bohužel i přesto to u některých lidí nepomáhá. Tam už naše úsilí končí.“ (VZ)

Vedoucí zařízení připouští, že nejslabší částí koncepce, kterou však mohou vlastními silami jen málo ovlivnit, je odchod klientů ze zařízení po té, co pobyt splnit svůj účel. Plynulé odchody klientů ze zařízení jsou blokovány nedostatkem vhodných bytů.

„To už mluvíme o problému, který tady je, je velmi citelný a který my už tady nemůžeme vyřešit, a to si myslím by bylo velmi dobré, kdyby se podařilo v rámci města vyřešit. Protože my máme na té ubytovně už řadu kluků, kteří naprosto nepotřebují toto zařízení. Oni jsou naprosto soběstační, schopní, ale museli by jít zase do nějaké ubytovny, protože nic jiného se jim nenabízí. Buď drahý nájem nebo ubytovna. (...) Tady je problém, i když říkám ta spolupráce s městskými částmi existuje, oni nemají dostatečný počet bytů. Nám by vyhovovalo, pro ten náš průtok tady, v domě na půli cesty, ročně tak pět bytů, kdybychom mohli získat. My získáme jeden, dva. Tři jsme myslím neměli. Dva tak ročně, maximálně.“ (VZ)

Personální obsazení

Celé zařízení, jehož součástí je i DPC, má celkem šestnáct pracovníků. Na práci s klienty DPC se podílí zejména správce ubytovny, sociální pracovníce, streetworker, vedoucí klubu, příležitostně psycholog a hlavně s nezaměstnanými klienty mistr odborného výcviku.

Dochází k prolínání práce, pracovníci mají povinnosti nejen v DPC, ale i v jiných částech tohoto komplexu služeb pro mladistvé. Neznačená to ale, že povinnosti pracovníků nejsou jasně vymezené – naopak, každý pracovník má jasně stanovené funkční povinnosti.

Hlavním zaměstnancem DPC je správce ubytovny. Ten bezprostředně zabezpečuje chod DPC a je zaměstnancem výhradně DPC. Vzhledem k stěžejnímu cíli intervence – zaměstnanosti klientů - je velmi významná role sociální pracovníce. Další osobou významnou pro DPC i resocializační zařízení je kmenový vychovatel. Jinak je vzhledem k integraci DPC do systému zařízení pro mladistvé obtížné popisovat personál, který se podílí pouze na práci DPC.

Vedoucí zařízení považuje za standardní, aby byl personál zařízení dostatečně kvalifikačně vybaven. Z pracovníků DPC mají všichni vysokoškolské vzdělání, s výjimkou správce a mistra odborného výcviku.

Klienti – kdo jsou klienti, kdo by měli být klienti, proč je to dáno takto

DPC je určen pro chlapce ve věkovém rozmezí zhruba 18 –25 let, ve zdůvodněných případech může být přijat i klient o něco starší. Zařízení je určeno pro klienty, kteří prošli nějakou formou ústavní výchovy.

Kontraindikací pro přijetí je drogová závislost a vážnější onemocnění, které vyžaduje zvýšenou lékařskou péči (těžký diabetes, epilepsie apod.). Důvodem k nepřijetí je také střední či těžká mentální retardace a psychické onemocnění (psychiatrická diagnóza).

Klienti by měli pocházet zejména z X a okolí - to je požadavek zejména zřizovatele. Přijímání i mimo X není úplně vyloučeno, v případě že v DPC zůstane volné místo.

„ (...) protože my například sem nebereme děti které mají vyložený problém s drogami, jsou příliš agresivní nebo jsou už psychiatricky nemocné. Psychopaty bereme, to jsou lehce narušené osobnosti. Samozřejmě těch u nás je hodně, takže ty určitě bereme, problémy jsou u nich spíš sociální než psychické. Ono se to pořád sdružuje, protože když někdo vyrostl v dětském domově a potom třeba v nějakém výchovném ústavu, tak určitě trpí celou řadou jiných spíš psychosociálních problémů. Takových je plná řada. Je to problém i nižšího IQ, aspoň u těch, se kterými tady máme zkušenosti.“ (VYCH)

Romští klienti

Romští klienti tvoří významnou část klientů DPC. Jejich přijímání je považováno za samozřejmé. Vedoucí zařízení zmiňuje zejména potíže s jejich zaměstnáváním, které se projevují ve zvýšené potřebě advokacie u zaměstnavatelů ve prospěch romských klientů. Jiné specifické problémy romských klientů nezmiňuje. Problémy s integrací mezi neromské klienty nezaznamenává. Zmiňuje možnost romských klientů udržovat kontakty s příslušníky svého etnika prostřednictvím kontaktního klubu a zejména posilovny, kterou Romové často navštěvují.

„Romové tvoří z našich klientů zhruba jednu třetinu. Teď je tady zrovna menší stav, ale někdy může být i vyšší. V průběhu roku to tak na tu jednu třetinu vychází. Je pravda, že pokud se snažíme zaměstnat Roma, tak je citelná ze strany zaměstnavatele nedůvěra k tomuto etniku, ale přeci se daří po poskytnutí určitých garancí, kdy jednáme naprosto otevřeně a korektně se zaměstnavatelem: garantujeme mu třeba, že je to kluk, který nekrade, který žádnou krádež ještě neudělal. To je hlavní problém a obava zaměstnavatelů. Zpravidla se nám je daří i zaměstnat. Zvláštní záležitost je jejich motivace k práci a jejich pracovní návyky, tam si myslím, že je problém. Samozřejmě zdaleka ne u všech, ale přece jenom se to objevovalo docela i častěji. Jinak nějakou zvláštní strategii v podstatě nemáme. Zacházíme s nimi tak, jako se všemi ostatními.“ (VZ)

Průběh intervence

Pokud je to možné, provádí se po dohodě s ústavem, ze kterého klient přijde, tzv. diagnostický pobyt. Ten probíhá asi tři měsíce před nástupem do DPC a jeho cílem je klienta poznat – jeho schopnosti, strukturu osobnosti apod. Zároveň má přiblížit budoucímu klientovi prostředí, do něhož půjde.

Po nástupu nového klienta s ním sociální pracovnice provede vstupní pohovor, prostuduje materiály z ústavu, zaměří se na osobní anamnézu. Posoudí jeho stávající situaci – zdravotní stav, kvalifikaci, příjmy. Pokud nebyl realizován diagnostický pobyt, je každému novému klientovi diagnostika provedena po nástupu.

„Takže my se v rámci diagnostiky snažíme zjistit, jaké jsou jeho schopnosti. Pokud je kvalifikace, tak je to jednoznačné. Pokud je vyučený zedník, tak jde dělat zedníka nebo tam tlačíme to úsilí zprostředkovat zaměstnání. Někdy se to taky nepodaří. (...) To je taková startovní čára. A teď je to o takovém každodenním sledování, čili zjišťování jak pořídil u toho a toho zaměstnavatele, ten kontakt je velmi intenzivní a individuální. A všechno se zaznamenává. To znamená chronologicky, tak jak to šlo po sobě se dělají záznamy. A na základě toho se pak reaguje. Tady nemůžete postavit jakýsi plán, protože ta realita je pak často úplně jiná. Třeba se ukáže, že on o to zaměstnání, ač se v tom vyučil, nemá zájem. Nemá cenu ho tam tlačit, protože to pro něj bude selhání už.“ (VZ)

Individuální plány intervence se předem nevytvářejí. Vývoj klienta je dokumentován v denních záznamech, které jsou vedeny velmi podrobně. Na základě těchto záznamů se nastavuje intervence. Práce s klienty je definována jako přísně individuální, vycházející

z individuální situace každého klienta. Hodnocení průběhu intervence se provádí individuálně a zároveň se jednou za čtrnáct dní koná společné setkání, komunita. Jednou týdně se setkávají také kmenoví vychovatelé, sociální pracovníci a vedoucí samosprávy klientů a hodnotí činnost DPC.

Součástí intervence jsou také společné výcviky klientů v sociálních dovednostech, jsou povinné.

„ (...) kteří nejsou jednoznačně dobře připravení, děláme takzvaný výcvik v sociálních dovednostech. Je to zhruba dvanáct témat, počínaje tématy informativními, to znamená třeba dostanou informaci o vyhlášce 182 a o různých jiných sociálních předpisech, aby věděli na co mají nárok a na co nárok nemají, a o zákoníku práce a tak dál, čili taková více méně jednoduchá teorie, ale děláme to i výcvikovými metodami, to znamená zpětnou vazbou, kamerou a tak dále, kde se učí třeba jednat. Kde vedou jednání nebo kde telefonují, imituje se to, pak se to přehrává, chytají se chyby. Dělá se to ve skupině, takže si myslím, že to je také jakási pomoc.“ (VZ)

Jednou z klíčových součástí intervence je advokacie u zaměstnavatelů ve prospěch klienta.

„Takže máme přehled do jaké míry jsou úspěšní třeba i v tom zaměstnání a pokud jde o tu informovanost ve vztahu k zaměstnavateli, tak tam je to zařízeno tak, že my v podstatě intervenujeme ve vztahu k tomu zaměstnavateli ve prospěch toho klienta. Takže on ví, že my o něm víme, chceme, aby byl zaměstnaný, a zpravidla garantujeme tomu zaměstnavateli, že dohlédneme, že s ním budeme v kontaktu, a popřípadě, když se vyskytnou nějaké problémy, tak ten zaměstnavatel to neřeší výpovědí, ale ještě krok před tím udělá kontakt s námi, řekne já s ním nejsem spokojený, má ty a ty problémy, takže tím pádem náš pracovník už s ním udělá rozhovor, prostě projednáme to, probereme to, je to, dvojstranné (...)“ (VZ)

Důraz, jaký je v DPC kladen na snahu klientů získat a udržet si zaměstnání, se projevuje i v tom, že opakovaná selhávání jsou doprovázena sankcí, která je chápána spíše jako výchovné opatření než jako trest – podmíněným vyloučením, popřípadě i úplným vyloučením z DPC. Pokud klient třikrát po sobě vlastní vinou ztratí zaměstnání, je z DPC podmíněčně vyloučen na určitou dobu – kterou může zkrátit jedině tím, že přinese uzavřenou novou pracovní smlouvu.

„Pokud je potřeby vyhozený a přijde o zaměstnání, přičemž u každého ukončení prověřujeme důvody, protože on může přijít také o práci protože zkrachovala firma, ale pokud si třikrát zavíná ukončení zaměstnání ukončené výpovědí, děláme ještě jednu věc. Pracuje se individuálně, je to sice takové nepříliš, je to prostě opatření, my ho nechceme vyhodit, my mu chceme pomoci. Někomu z těch lidí to stačí verbálně vysvětlit. (...) U většiny to funguje, nechají si domluvit, ale někteří ne. Takže tam potom jsme zavedli institut podmíněčného vyloučení. To znamená, že odevzdá věci, že odevzdá klíče, vždycky to aplikujeme při nechuti pracovat, v žádném jiném případě. Odevzdá klíče a prostě má čtrnáct dní, maximálně čtrnáct dní jde na ulici (...) Každému říkám, když odchází, musí si to prožít. Protože i slova se minula účinkem, takže si to musí prožít. Nevěřili byste, jak to funguje (...) A po čtrnácti dnech se může vrátit, bez ničeho. Prostě přijde, a je přijatý jakoby zpátky. Ale, jednoznačně všem říkáme, že pokud přijde zpět s pracovní smlouvou, se zaměstnáním, které si sehnal sám, tak v tu chvíli ho přijímáme zase (...) Velmi to funguje a funguje to jaksi definitivně. To znamená, že ten člověk si uvědomí, jak se žije bezdomovcům.“ (VZ)

Odměnou za dobrou adaptaci a prokázání dobrých pracovních návyků, schopnosti udržet si pracovní místo, je postupné zlepšování životních podmínek klienta v rámci ubytovny – komfortnější bydlení za stejnou cenu. Rozlišují se pokoje trojí kategorie. Klienti po nástupu začínají ve velkém skromně vybaveném šestilůžkovém pokoji a postupně se mohou dopracovat přes lepší třílůžkový k dvoulůžkovému dobře zařízenému, s ledničkou, televizí atd. Za bydlení se platí stále stejně, 600 Kč, a toto rozlišování má mít motivační účinek.

Součástí intervence je i snaha naučit klienty hospodařit s penězi. Jedním z opatření, která se toho týkají, je zavedení záloh na škody – 200 Kč za měsíc – ze kterých se platí případné škody, které klient během pobytu na zařízení způsobí. Pokud nic nepoškodí ani neztratí je to vlastně forma spoření – peníze se mu vrací.

Další povinností klientů je uzavřít a platit stavební spoření. Každý klient se k tomu zavazuje již ve smlouvě, kterou uzavírá při přijetí do DPC.

Další opatření se týká zajištění toho, aby klienti neutratili případné úspory, které si přinášejí z dětského domova. Pracovníci DPC nemají pravomoc vkladní knížku uschovat bez klientova souhlasu, na druhé straně však je v zájmu klienta, aby peníze hned neutratil, k čemuž má většina z klientů sklony. Jak upozorňuje vedoucí zařízení, právní stránka této věci se střetává s realitou. Pracovníci se pouze mohou s klientem dohodnout na úschově vkladní knížky.

„Cíl je, aby ten člověk si ty prostředky uchránil natolik, aby až je bude potřebovat, aby je použil účelně. Takže my, jak přijde ten klient, tak má-li je, a to se týká pouze těch, kteří mají sirotčí důchody a nějaké dědictví, ale většinou se jedná o sirotčí důchody, a tam se ty částky pohybují až třeba k šedesáti tisícům, takže tam se dohodneme, a je to na dohodě s klientem, kterou podepíše, že s tím souhlasí, tu knížku odevzdá a uloží se do trezoru u provozní vedoucí. Já mu říkám podívej se, jsou to Tvoje peníze, jenom Ty máš právo s nimi hospodařit, ale je to zase jenom jakési přesvědčování. To jsme začali dělat až dost pozdě, to funguje zhruba tak dva roky, protože zase na základě zkušenosti, kdy ta děcka, ale tam už se to týká drtivé většiny, oni naprosto nedokážou hospodařit s penězma. Třeba problém odložené spotřeby je u nich obrovský problém. To znamená, on když si vydělá, tak on je schopen mít za tři dny prázdnou peněženku.“ (VZ)

Případnou součástí opatření, která se týkají hospodaření klientů s penězi, je dále tzv. režim řízeného hospodaření. K tomuto, maximálně tříměsíčnímu opatření se přistupuje v případě, že klient evidentně hospodaření se svými příjmy nezvládá, výplatu okamžitě utrací, nezbyvají mu pak prostředky na uspokojování základních potřeb a mnohdy ani na zaplacení ubytování. V takovém případě pomáhá klientovi správce ubytovny, který ho postupně učí peníze rozdělit tak, aby z nich dokázal žít celý měsíc.

„A jinak, pokud už si vydělává, a tedy jednoznačně žije na dluh, tedy to znamená, dostane výplatu, poplatí dluhy a nemá často ani na nájem, ani na ubytování, pak je tady ještě další zase na základě smlouvy a jeho podpisu, i když o dobrovolnosti tady těžko asi můžeme mluvit, pak je tady takzvaný režim řízeného hospodaření, o kterém rozhodují já, na návrh správce ubytovny, který doloží, že ten klient neměl třeba opakovaně na zaplacení nájmu. (...) my nechceme vychovávat neplatiče. Takže se zavede režim řízeného hospodaření. (...) on pak musí povinně doložit výši výplaty, prakticky celou jakoby složit u toho správce ubytovny, a to je smluvně zakotveno, správce ubytovny řekne tak podívej se, tuto částku zaplatíme na dluh, tuto částku si zaplatíš na měsíc dopředu, protože to tak má být, teď nám zbyly tyto prostředky. Ty se rozdělíš na čtyři díly a ty z nich budeš dostávat každý týden jeden díl po zaplacení těch povinných plateb. A když vidíme, že ten týden nežil v nouzi, nehladověl, že prostě do konce týdne mu ty prostředky stačily, tak vyčerpá ten měsíc a druhý měsíc už to uděláme třeba po čtrnácti dnech. Třetí měsíc se jenom sleduje, jestli mu to vyšlo na měsíc. (...) Tohle omezení je možné jen když podle té smlouvy na dobu maximálně tři měsíce. Dál už to nemůžeme protahovat, protože zas nám záleží na tom, aby oni sami začali si hospodařit.“ (VZ)

Přes zmiňovaná opatření vychovatel zdůrazňuje, že práce s klientem v DPC je založena čistě na dobrovolnosti klienta bez donucovacích prostředků. Vztah pracovníků a klientů se snaží popsat spíše jako partnerský.

„ (...) jsou to klienti, kteří jsou tady dobrovolně, kteří si za to platí, kteří jsou tady na takovou dobu, jak je to potřeba, a ne že tak jako třeba vznikla střediska výchovné péče, že tam může odejít to děcko na dva měsíce a pak musí jít někam jinam. Takže u nás je tak dlouho, jak je to potřeba, než se vyřeší ten jeho problém, takže je to jiná dimenze. Proto i naše výchovné působení. Nemáme žádné donucovací prostředky, jenom dobré slovo a vztah. Vztah je to, na základě čeho oni jsou ochotní respektovat naše přání a požadavky a taky jiné pokyny, které jim dáváme. Protože oni když se rozhodnou, že chtějí odejít, mohou se kdykoliv sebrat a jít pryč.“ (VYCH)

Spolupráce a napojení na jiné subjekty

Především při přijímání nových klientů se spolupracuje s dětskými domovy a výchovnými ústavami. Požaduje se, aby ústavy kontaktovaly DPC alespoň půl roku předem. Největší důraz je kladen na spolupráci s určitými městskými částmi při zajišťování vhodných bytů pro klienty, kteří jsou připraveni opustit DPC. Za významnou se považuje také spolupráce s kurátory pro mládež a rovněž s kurátory pro dospělé.

Zajištění materiálního vybavení

I když materiální vybavení hodnotí vedoucí zařízení jako dostatečné, vychovatel poukazuje na to, že řada věcí dosud schází. Týká se to zejména vybavení pro volnočasové aktivity, které by si představoval rozmanitější. V rámci celého komplexu, jehož součástí DPC je, zatím funguje vybavená keramická dílna, zámečnická dílna, stolařská dílna. Je zde posilovna. V klubu je k dispozici video, videotéka atd. DPC disponuje zařízenou počítačovou učebnou. Klienti dále mohou využívat pingpongový stůl, kulečnický, cyklistická kola, hřiště na basketbal, volejbal. Toto vybavení je součástí klubu, ale mohou to využívat samozřejmě i klienti DPC.

Příloha II

Slovníček použitých pojmů

kultura – soustava vazeb mezi přímými poskytovateli osobních sociálních služeb, které spočívají ve sdílení nebo kolektivním respektování představ o hodnotách, cílech společné práce a pravidlech chování vůči sobě navzájem, vůči klientům nebo dalším subjektům. Sdílení nebo respektování hodnot, cílů a pravidel jednání tak umožňuje více nebo méně koordinované plnění dílčích úkolů, které vyplývají ze sdílených nebo respektovaných představ o účelu a postupu práce, a spolupráci při dosahování společně uznávaných cílů.

standard - tímto termínem budeme označovat psané nebo zvykové „normy“, které označují žádoucí, cílové stavy a umožňují posuzovat míru jejich naplnění konkrétními subjekty tímto způsobem vymezují způsoby poskytování služeb nebo podmínky jejich poskytování, účinně garantovány vnější sankcí a respektovány nebo jsou garantovány vnější sankcí a jsou přitom bezděky nebo vědomě porušovány

sdílení standardu - znamená, že vnitřně uznává dodržování nějakého vzoru za užitečné a žádoucí větší počet pracovníků

přístup ke klientům - považujeme za synonymum termínu „kultura poskytování služeb“ - soustava regulativů (hodnot, cílů a pravidel jednání), které ovlivňují interakce mezi přímými poskytovateli služeb a jejich klienty. Tyto regulativy jsou součástí „kultury“ a v jejím rámci je nalezneme zejména tam, kde se hovoří o metodách práce s klientem a o představách dobrého pracovníka.

situace - komplex fyzických, psychických, sociálních, materiálních, popř. jiných okolností klientova stavu s jejich krátkodobými i dlouhodobými aspekty, v úvahu je brána celá biografie klienta

potřeby - oblasti, ve kterých má klient nějaký deficit, potřeby materiální, psychické, sociální, zajištění životní orientace, zajištění právního statusu a další.