

UNIVERZITA TOMÁŠE BATI VE ZLÍNĚ
FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ
Institut mezioborových studií Brno

Sociální práce a sociální poradenství pro nezaměstnané

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce:

PhDr. Geraldina Palovčíková, CSc.

Vypracovala:

Milena Hrdličková, DiS.

Brno 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Sociální práce a sociální poradenství pro nezaměstnané“ zpracovala samostatně a použila jen literaturu uvedenou v seznamu literatury.

Brno 29. dubna 2011

.....
Milena Hrdličková

Poděkování

Děkuji paní PhDr. Geraldině Palovčíkové, CSc. za velmi užitečnou metodickou pomoc, kterou mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Také bych chtěla poděkovat svému manželovi za pomoc a morální podporu.

Milena Hrdličková

OBSAH

ÚVOD	2
1. Nezaměstnanost	4
1.1. Příčiny nezaměstnanosti	5
1.2. Ovlivnění míry nezaměstnanosti	5
1.3. Sociální vyloučení	6
2. Dopad dlouhodobé nezaměstnanosti na jedince	8
2.1. Dluhy	8
2.2. Bezdomovectví	10
2.3. Závislosti	12
2.4. Kriminalita	14
2.5. Psychické problémy	16
3. Sociální rehabilitace	21
3.1. Klienti sociální rehabilitace pro dlouhodobě nezaměstnané	22
3.2. Nabídka sociální rehabilitace	22
4. Metody práce s klienty	27
4.1. Rozhovor	27
4.2. Individuální práce s klientem	32
4.3. Skupinová práce s klienty	34
5. Průzkum názorů aktivních klientů sociální rehabilitace	48
ZÁVĚR	53
RESUMÉ	55
ANOTACE	56
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	57
SEZNAM PŘÍLOH	59

ÚVOD

Nezaměstnanost je sociálně-ekonomický problém, který za jistých okolností může potkat každého. Nejvíce jsou však tímto jevem ohroženy určité skupiny obyvatel – lidé s nedostatečnou kvalifikací, nízkou úrovní vzdělání, mladí lidé bez praxe po ukončení školy, starší lidé nad padesát let, kteří jsou v dnešní době mnohdy považováni za neperspektivní, matky pečující o malé děti, lidé z nižších sociálních vrstev (např. Romové, přistěhovalci apod.), lidé pracovně omezeni v důsledku nemoci nebo zdravotního postižení. Ztráta zaměstnání představuje pro člověka ztrátu možnosti uspokojovat část svých lidských potřeb, působí jako velká zátěž a jako silně stresující faktor. Nezaměstnanému člověku tento stav přináší psychickou nepohodu, ztrácí svou sociální roli a společenskou prestiž. Dochází k ekonomickým problémům, strachu z budoucnosti, poklesne sebevědomí a sebehodnocení. Ztráta zaměstnání a problémy s tímto stavem spojené mohou u člověka vyvolat různé psychické i somatické problémy.

Pro svou bakalářskou práci jsem si téma „Sociální práce a poradenství pro nezaměstnané“ vybrala proto, že pracuji jako sociální pracovník v centru sociální rehabilitace v neziskové organizaci a ve své práci se denně setkávám s lidmi, jejichž hlavním problémem je nezaměstnanost.

Sociální služby pro dlouhodobě nezaměstnané – **sociální rehabilitace** – jsou jednak zaměřeny na získání nových znalostí a dovedností, které jsou potřebné pro zařazení na trh práce a získání nového pracovního místa. Ale také se tyto služby zaměřují na oblast poradenství a pomoci při řešení problémů, které vznikly jako důsledek nezaměstnanosti. Našimi klienty jsou ve velké míře většinou výše zmíněné skupiny obyvatel, nejvíce ohrožené nezaměstnaností. Ve své práci se denně setkávám s klienty, jejichž hlavním problémem je dlouhodobá nezaměstnanost a z toho pramenící problémy návazné, které se dotýkají jak klientů samých, tak i jejich nejbližšího okolí.

První, bezprostřední reakcí na ztrátu zaměstnání, bývá šok a neschopnost uvěřit, jak je to možné, že zrovna já. Ve druhé fázi přichází krátkodobý pocit úlevy z volnosti a získaného dostatku času. Je to fáze optimismu a hledání nového místa. Pokud však nové místo klient nenajde v krátké době, jeho postoj se mění. Nastává fáze přechodu do kategorie dlouhodobé nezaměstnanosti (oficiálně se udává jako mezník doba šesti měsíců). Klient ztrácí pocit pohody, vnitřní rovnováhy a stává se pesimistickým. Přichází další fáze, pro kterou je typická rezignace, ztráta naděje, ztráta aktivity. Klient

se stává pasivním, převládají pocity bezmoci, snižuje se sebevědomí, ubývají kompetence a pracovní návyky. Častěji přicházejí deprese, strach, úzkost a napětí. Nezaměstnaný se stává emočně labilnější, zranitelnější, může se cítit ponížený. V tomto období se u klientů zvyšuje riziko asociálního chování. Nuda, rozpad každodenního stereotypu, nedostatek povinností a frustrace z celé situace často klienta vedou ke zneužívání psychoaktivních látek (alkohol, drogy, léky). Velká část nezaměstnaných přistoupí na nevýhodné půjčky, zadluží se, a s tím je spojeno další prohlubování problémů. Velmi častý je výskyt depresí, neuróz, zvyšuje se riziko sebevražděného jednání. Nezaměstnanost také vede k sociální izolaci, sociálnímu vyloučení. Pokud je klient delší dobu bez práce, může po čase reagovat odmítnutím obecně platných hodnot a norem a přiklonit se spíše k různým variantám sociálně patologického chování.¹

V této bakalářské práci popisuji nezaměstnanost jako zátěž pro člověka. Jaké dopady má tento problém na jednotlivce a jeho nejbližší okolí. Jaké další problémy to s sebou přináší. Využila jsem v této práci obsahovou analýzu dostupných materiálů a literatury. Zabývám se pojmy, jako je nezaměstnanost, sociální vyloučení, příčiny nezaměstnanosti. Zmiňuji rizikové skupiny obyvatel, nejvíce ohrožené nezaměstnaností a zabývám se obecně dopadem dlouhodobé nezaměstnanosti na jedince a jeho okolí. Uvádím několik nejčastějších problémů, které dlouhodobou nezaměstnanost provázejí. Zaměřuji se na pomoc nezaměstnaným z hlediska sociálních služeb a uvádím zde některé konkrétní příklady. Jakou pomoc nabízí neziskové organizace a jaké formy a možnosti má poradenství pro nezaměstnané.

V další části popisuji, jak vypadá konkrétní práce s dlouhodobě nezaměstnanými klienty v jedné z mnoha neziskových organizací. Uvádím výčet nabízených služeb, formy a metody práce s klienty. Do práce zahrnuji také několik kazuistik a patnáct aktivních klientů sociální rehabilitace jsem požádala o vyplnění dotazníku a zhodnocení spolupráce v sociální rehabilitaci. Zajímám se o to, jak klienti těchto služeb využívají a co jim to přináší. Hledám odpověď na otázku, jak je pro dlouhodobě nezaměstnaného člověka důležitá podpora sociálního pracovníka, spolupráce s ním a jeho pomoc a „provázení“ nelehkým obdobím nezaměstnanosti.

¹ VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, s. 734 – 738. ISBN 80-7178-802-3

1. Nezaměstnanost

Shrnutí pojmu nezaměstnanost z různých teoretických definic by mohlo vypadat zhruba takto: Nezaměstnaný je ten, kdo je práce schopný, pracovat chce, ale práci nemá.

Obecná definice nezaměstnanosti dle metodiky Mezinárodní organizace práce definuje nezaměstnaného jako osobu starší patnácti let, která nemá zaměstnání, aktivně si práci hledá a je schopna do určité doby do práce nastoupit (přípraven k nástupu do práce do čtrnácti dnů).

Dle Giddense nezaměstnanost nelze snadno definovat. Nezaměstnaný je ten, kdo je bez práce, čímž se rozumí placené zaměstnání. Avšak mnozí, kteří jsou registrováni jako nezaměstnaní, mají co na práci, vykonávají různé formy produktivní práce – starají se o domácnost, zahradu, opravují dům. Na druhou stranu, ženy (a dnes už i muži) v domácnosti, nemají placenou práci. Zdarma poskytují své služby a jejich domácí práce přitom má pro celou ekonomiku velký význam. Přesto nefiguruje ve statistikách jako nezaměstnaní.²

Dalším pojmem je **dlouhodobá nezaměstnanost**, která nejčastěji vzniká poklesem celé ekonomiky. Je charakterizována oficiálně jako nezaměstnanost trvající déle než dvanáct měsíců. Avšak z hlediska sociální práce, v rámci služeb sociální rehabilitace pro nezaměstnané, a také z hlediska ohrožení sociálním vyloučením, je za dlouhodobou nezaměstnanost považována už nezaměstnanost trvající déle než šest měsíců. Po této době již nezaměstnaný začíná rezignovat, opouští ho motivace a ztrácí pracovní návyky.

„Dle Všeobecné deklarace lidských práv, kterou OSN přijala po druhé světové válce, má každý právo na práci. V této době se pod pojmem práce rozumělo placené zaměstnání. Pokud však současná rozsáhlá nezaměstnanost bude dlouhodobým trendem, může se ukázat, že tento cíl, deklarovaný jako základní lidské právo, nelze uskutečnit.“³

2 GIDDENS, Anthony. Sociologie. Praha : Argo, 1999. s. 325 - 327. ISBN 80-7203-124-4.

3 GIDDENS, Anthony. Sociologie. Praha : Argo, 1999. 331 s. ISBN 80-7203-124-4.

1.1. Příčiny nezaměstnanosti

Teorie příčin nezaměstnanosti rozlišuje tři typy nezaměstnanosti:

- a) **Nezaměstnanost frikční (flukтуаční a sezónní)** – člověk mění zaměstnání, hledá nové a lépe placené, mění bydliště, absolvent si hledá uplatnění po škole, matka po mateřské dovolené. Všechny tyto důvody zaberou určitý čas, než se nové zaměstnání podaří nalézt. K přirozenému pohybu na trhu práce dochází také z důvodu sezónních prací, pohybem obyvatel mezi městy a regiony.
- b) **Nezaměstnanost cyklická** - která vyplývá z hospodářského cyklu. Hospodářství se vyvíjí a v období recese dochází k hospodářskému poklesu a nezaměstnanost roste. Ve fázi hospodářského růstu se zvedá produkce, poptávka po práci vrůstá, s tím přibývají nová pracovní místa a nezaměstnanost zase klesá.
- c) **Nezaměstnanost strukturální** – v ekonomickém prostředí dochází po určitém období ke změnám, kdy některá odvětví zanikají a nová se začínají rozvíjet a expandují. Zaměstnanci, kteří ztratili v zanikajícím odvětví práci, jsou nuceni se přizpůsobit novým podmínkám, projít rekvalifikací, aby se byli schopni uplatnit v nově vznikajícím sektoru.⁴

V současné době, po dopadu světové ekonomické recese, roste v České republice nezaměstnanost ze všech tří příčin.

1.2. Ovlivnění míry nezaměstnanosti

Míru nezaměstnanosti ovlivňuje několik faktorů:

- a) **Vládní politika zaměstnanosti** – vláda může financovat rekvalifikace, podporovat migraci obyvatel za prací a zlepšit informovanost o volných pracovních místech. Stejně tak velmi důležitá jsou vládní ekonomická rozhodnutí a opatření, např. na vytvoření nových pracovních míst.

⁴ ZEMÁNEK, Josef. 10. lekce - Nezaměstnanost. Euroekonom [online]. 2007, 10, [cit. 2011-02-26]. Dostupný z WWW: <euroekonom.cz>.

- b) **Demografické ukazatele** - trh práce je také velkou mírou ovlivňován demografickými ukazateli. Klesá porodnost, prodlužuje se délka života a roste také vliv migrace zahraničních pracovníků, kteří často pracují za podmínek na hraně zákona a pro tuzemského pracovníka jsou nepřijatelné.
- c) **Podpora vzdělávání a zvyšování kvalifikace** - neméně důležité jsou pro trh práce a uplatnění na něm faktory jako vzdělání, zvyšování kvalifikace a zvyšování osobních kompetencí. Jen samotná motivace najít si práci nestačí. Každý, kdo se naučí něco, co ostatní neumí a po čem je poptávka, získá určitou konkurenční výhodu a lépe se uplatní.
- d) **Přizpůsobení se novým podmínkám** - dalšími důležitými faktory, ovlivňujícími nezaměstnanost, je přizpůsobení se novým podmínkám, mobilita a ochota se za prací stěhovat. Pracovních míst, kde je jistota celoživotního zaměstnání, je stále méně.

1.3. Sociální vyloučení

Definice sociálního vyloučení z hlediska zákona o sociálních službách: „*Vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.*“⁵

Dlouhodobá nezaměstnanost je ve svých důsledcích jednou z hlavních příčin sociálního vyloučení. Nehraje zde roli jen materiální chudoba, ale také omezený přístup ke zdrojům, jako je vzdělání, bydlení, trh práce, zdravotní a sociální péče.

Sociální vyloučení ve své podstatě znamená to, že nezaměstnanost přivede jedince a jeho rodinu do situace, která je neúnosná a neuspokojivá. Do situace, kdy je velmi těžké zapojit se zpět do normálního života a začít pracovat na zlepšení svých podmínek.

Sociální vyloučení ve svém důsledku vede k hranici chudoby a upadnutí až na samý okraj společnosti. Často se tito lidé propadnou až na samé sociální dno v důsledku nahromadění různých důvodů, které vedou k životní krizi. Většina z nich uvádí, že jedním z prvních důvodů jejich složité životní situace byla ztráta zaměstnání,

⁵ ÚZ č. 811 Sociální zabezpečení 2011, s. 155. § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

následné upadnutí do dluhů, rozpad rodiny. Tito lidé se pohybují v začarovaném kruhu různých na sebe navazujících problémů, ztrácejí nad svou situací kontrolu a není jim jasné, který z problémů je třeba řešit jako první.

„Je třeba poznamenat, že problémem je jak samotný stav sociální exkluze (existence vyloučených osob a kolektivit, respektive zvýšeného rizika jejich vyloučení), tak i bariéry jejich zpětné integrace. Bez ohledu na to, zda je to dáno nedostatkem příležitostí nebo absencí vůle integrovat je na straně majoritní společnosti a jejich institucí nebo absencí vůle integrovat se ze strany vylučovaných.“⁶

⁶ MAREŠ, Petr a kol. Sociální exkluze na lokální úrovni. Praha: VÚPSV, 2008. ISBN 978-80-7416-014-1.

2. Dopad dlouhodobé nezaměstnanosti na jedince

Dlouhodobá nezaměstnanost může přinést jedinci řadu dalších problémů. Netýká se to jenom problémů finančních a následného upadnutí do dluhů. Člověk, který přijde o práci, může po čase ztratit rodinu, domov, propadnout různým druhům závislostí, spáchat kriminální čin nebo se potýkat s psychickými problémy. Jak říká jedno přísloví, zoufalí lidé dělají zoufalé činy. Mým cílem nebylo zmapovat do detailů všechny problémy, se kterými se nezaměstnaní potýkají. V této části práce jsem se zaměřila na základní a nejvíce se vyskytující jevy, které dlouhodobou nezaměstnanost provázejí.

2.1. Dluhy

Hlavním a prvotním důsledkem nezaměstnanosti je ztráta příjmu. Pro muže, ještě stále ve většině případů považovaného za živitele rodiny, představuje propuštění z práce závažnější sociální zátěž než pro ženu. Nezaměstnaný muž se ztrátou zaměstnání a ekonomické jistoty ztrácí v rodině své dominantní postavení a autoritu. Rodina, ve většině případů, ztrácí jeden ze svých hlavních zdrojů obživy.

„Ekonomické důsledky nezaměstnanosti se projeví snížením možností výběru a omezením celkové spotřeby. Nezaměstnaný pociťuje nejen nedostatek osobně potřebných věcí, ale i ztrátu možností potvrdit konzumací svůj sociální statut. Upadá na nižší úroveň, nemůže si dovolit totéž co lidé z jeho sociální vrstvy.“⁷

V posledních letech v České republice roste objem bankovních a nebankovních úvěrů poskytovaných domácnostem. Zároveň s tím roste i počet případů, kdy se dlužník ocitne ve finančních potížích a není schopen svoje závazky splácet. Do nekončících dluhů se velmi často dostávají právě dlouhodobě nezaměstnaní lidé, jejichž neznalost a nezkušenost využívají různé společnosti nabízející „výhodné půjčky“. Stává se často, že tito lidé splácí několik úvěrů, které jsou obvykle poskytnuty za vysoký úrok. Po čase nejsou schopni dostát svým závazkům a hrozí jim exekuce.

⁷ VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, s. 741. ISBN 80-7178-802-3.

Tento problém pomáhá řešit tzv. **dluhové poradenství**, které se stává jednou z nejčastěji využívaných služeb občanských a sociálně-právních poraden. Sociální služby poskytované těmito poradnami se řídí zákonem č. 108/2006 Sb. a jejich služba je vymezena jako odborné sociální poradenství. *„Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Služba podle odstavce 3 obsahuje tyto činnosti: a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, b) sociálně terapeutické činnosti, c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí“*⁸

Asociace občanských poraden provozuje po celé republice síť občanských poraden, které poskytují bezplatně a anonymně komplexní dluhové poradenství. Věnují se jednak prevenci a klienti se na ně mohou obracet pro radu např. kde si vzít půjčku nebo hypotéku a jakou. V oblasti prevence se jedná o projekty na posilování finanční gramotnosti.

V případě, že se již klient ocitnul v dluhové pasti, sociální pracovníci poradí, co dál s nastalou situací, se splátkovým kalendářem, úpravou osobních nákladů, pomohou kontaktovat příslušné organizace a instituce, pomohou s vyřízením korespondence, eventuelně s podmínkami osobního bankrotu.

PŘÍKLADY, KDE JE MOŽNÉ ZÍSKAT INFORMACE A POMOC:

Asociace občanských poraden – www.obcanskeporadny.cz

Specializovaná dluhová poradna, OS SPES Olomouc, www.pomocsdluhy.cz, poskytuje i internetové poradenství.

Občanská poradna Brno, Anenská 10, Brno, www.poradnabrno.eu

Sociálně právní poradna Diecézní charity Brno, Tř. Kpt. Jaroše 9, Brno, www.celsuz.cz

⁸ ÚZ č. 811 Sociální zabezpečení 2011, s. 166 - 167. § 37, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

2.2. Bezdomovectví

„Příčiny bezdomovectví jsou různé. Je to například: **ztráta zaměstnání** či bydlení, nízká úroveň životního minima, nedostatek cenově dostupného bydlení, zadluženost, rozvod či rozpad rodiny, rozchod partnerů žijících spolu „na hromádce“, otrěsné rodinné podmínky (týrané či sexuálně zneužívané ženy nebo děti, ženy či děti alkoholiků...), psychické a citové zhroucení, odchod z dětských domovů, kde mladí lidé nemohou po vyučení a dosažení plnoletosti dále zůstat, propuštění z vězení, smrt někoho blízkého, osamělost, nesamostatnost, stáří, dlouhé čekací doby na umístění v domově důchodců, mentální retardace, fyzická či psychická choroba, alkoholismus, drogy, hráčství či jiná závislost, uprchlictví, migrace...

Podle výzkumů je **nejčastější příčinou bezdomovectví ztráta zaměstnání (23 %)**, následuje rozvod (20 %), odchod z rodiny (11 %), výkon trestu (5 %), špatné hospodaření (3 %), výstup z ústavního zařízení (2 %). Jiné příčiny tvoří 29 %, a pouze u 7 % bezdomovců má jít o dobrovolné rozhodnutí (ovšem i zde je třeba vzít v úvahu jejich psychický stav a další okolnosti).“⁹

Ve většině případů je bezdomovectví sociální propad, který jedinec, často pod vlivem různých nepříznivých okolností, nedokáže ovlivnit. Je odsunut na okraj společnosti, ztrácí nejen střechu nad hlavou, ale i své běžné role, postavení, vztahy a vazby ke společnosti. Nejčastější příčinou tohoto jevu jsou ekonomické problémy, ztráta zaměstnání, zadlužení a nárůst chudoby. K tomu se mohou přidat různé zátěže a znevýhodnění – nefunkční původní rodina a rozpad rodiny vlastní, týrání a násilí v dětství, pobyt ve výkonu trestu či léčba závislosti, fyzické nebo duševní onemocnění. Při součtu a kombinaci více faktorů již nezadržitelně následuje pád až na samé sociální dno.

Nejčastější obrannou reakcí bezdomovců na tuto situaci bývá apatie, rezignace a přežívání. Mají pocit, že už se ze dna nikdy nezvednou, že na to nemají sílu. Zaujmu postoj naučené bezmocnosti, neřeší problémy a selhávají, když jsou vystaveni

9 HECZKOVÁ, Eduarda; HECZKE, Stanislav. Bezdomovci a my. Getsemany [online]. červen 2001, 118, [cit. 2011-02-15]. Dostupný z WWW: <getsemany.cz>. ISSN 1210485X.

náročnější situaci. Jejich emoce se otupí a vyhasínají, propadají depresím a ke svému okolí se chovají nenávislně a agresivně. Bohužel často i k lidem, kteří se jim snaží pomoci.

S touto skupinou klientů se velmi těžko pracuje. Uvažují jen v krátkém časovém horizontu, nejsou schopni uvažovat s určitou časovou perspektivou, plánovat budoucnost. Jsou nespolehliví, mají nízké sebevědomí a téměř žádnou sebeúctu. Nejčastější projev je rezignovaný postoj bez očekávání čehokoli. Jakákoli metoda motivace u této skupiny klientů selhává. Většinou vinu za své selhání přisuzují okolnostem nebo jiným lidem. Dochází k celkovému úpadku osobnosti, ztrácí hygienické návyky a nedovedou se o sebe postarat. Po určitém čase ani nemají chuť z této submisivní, bezmocné a závislé pozice vystoupit a upadají do stále větší sociální izolace. Majoritní společností nejsou ve většině případů akceptováni. Převažuje negativní odmítavý postoj, kombinace odporu a soucitu.¹⁰

Jak jsem již uvedla, sociální práce s touto skupinou klientů je velmi těžká. Jsou nespolehliví, často nemají chuť na svém způsobu života cokoli měnit, nedá se s nimi plánovat, možné způsoby motivace selhávají. V podstatě potřebují základní sociální pomoc, jako je možnost přespání, vykonání základních hygienických potřeb, dostat najíst a vyměnit oblečení za čisté či teplejší. Někdy nejsou schopni splnit ani základní podmínky, které si mnohá zařízení stanoví – jako je přijít si pro něco v určitou dobu, přijít ve střízlivém stavu, nechovat se agresivně a nevyvolávat konflikty.

I mezi bezdomovci se občas vyskytne jedinec, který má snahu na sobě pracovat a svoji situaci dostat pod kontrolu. Najít si práci, získat bydlení a poté si uspořádat svoje vztahy. Ale jsou to spíš výjimečné případy, kdy se to některému z klientů této skupiny podaří. Většina z nich pod vlivem okolností a také ovlivněna celou svéráznou komunitou, ve které se pohybuje a přežívá, znovu selhává a vrací se do své subkultury.

¹⁰ VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, s. 748 - 756. ISBN 80-7178-802-3

PŘÍKLADY, KDE JE MOŽNÉ ZÍSKAT INFORMACE A POMOC:

Azylové domy – pobytová služba pro osoby v nepříznivé sociální situaci, které ztratily bydlení. Poskytuje se zde ubytování, strava, podmínky pro osobní hygienu, ošacení a základní sociální poradenství.

Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela, Mlýnská 25, Brno
www.armadaspasy.cz

Oblastní charita Brno, azylový dům pro muže, Karlova 59, Brno, www.brno.caritas.cz

Noclehárny – poskytují ambulantní služby, osobní hygienu a možnost přenocování.

Centrum sociálních služeb, noclehárna Vídeňská 246, Brno, www.css.brno.cz

Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela, noclehárna Mlýnská 25, Brno
www.armadaspasy.cz

Denní centra – poskytují ambulantní služby pro osoby bez přístřeší, jako je umožnění osobní hygieny a poskytnutí stravy a ošacení.

Oblastní charita Brno, denní centrum Bratislavská 58, Brno, www.brno.caritas.cz

Armáda spásy, Centrum sociálních služeb Josefa Korbela, denní centrum Mlýnská 25, Brno
www.armadaspasy.cz

2.3. Závislosti

„Lidé se vždycky snažili najít možnost uniknout svým problémům, dosáhnout pocitů štěstí, pohody, síly a mimořádných schopností, fantastických zážitků a inspirace. Bylo pro ně lákavé získat něco takového ihned a bez vynaložení námahy. Tuto možnost, event. aspoň její iluzi jim mohly poskytnout psychoaktivní látky. Mohly vyvolat žádoucí pocity, po určitou dobu je zbavit nejistoty, starostí a strachů, zlepšit jejich sebehodnocení, dosáhnout rychlého a snadného sebeuspokojení.“¹¹

¹¹ VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, s. 547. ISBN 80-7178-802-3

Nezaměstnaní lidé, kterým se nahromadí ke ztrátě zaměstnání ještě další problémy, často sahají k návykovým látkám, jako k možnosti úniku od problémů. Tato skupina klientů bývá nejvíce ohrožena závislostí na alkoholu, drogách nebo lécích. Po alkoholu v krizových a vypjatých situacích sahají především muži, i když v dnešní době je ženy více méně dohánějí. S lékovou závislostí se zase více potýkají ženy a riziko závislosti na drogách je největší u mladých lidí. Závislost také může vzniknout na některých činnostech, jak je např. hraní počítačových her nebo závislost na hracích automatech. Tento typ závislosti se u nezaměstnaných také dost často vyskytuje.

Závislost je stav, který je označován jako „craving“ neboli bažení po látce. Závislý ztrácí náhled na situaci, kontrolu a sebeovládání. Roste jeho potřeba po větším množství látky a častějších dávkách. Nedostatek látky vyvolává nepříjemné stavy – abstinční syndrom. Všechny ostatní zájmy ustupují do pozadí a potřeba návykové látky se stává dominantní. Závislost je jednak somatická – projevuje se fyzickými potížemi, jako je neklid, třes celého těla, bolest, pocení. Psychická závislost se projevuje především stresem, úzkostí, agresivitou a podrážděností.

Motivací ke zneužívání a experimentu s alkoholem a psychoaktivními látkami bývá pro lidi dlouhodobě nezaměstnané většinou únik z každodenní reality. Snaha vyhnout se problémům, starostem a stresu, dosáhnout aspoň něčeho pozitivního, uniknout stereotypu. Konzumace alkoholu nebo drog v zátěžové situaci slouží k potlačení nepříjemného napětí. V počáteční fázi si klient neuvědomuje riziko možné závislosti. Má pocit, že svou situaci má pod kontrolou. V další fázi stoupá tolerance na látku a dochází ke zvyšování dávek. Klient si uvědomuje, že není všechno v pořádku, ale stále si myslí, že když bude chtít, tak může kdykoli přestat. Pak však přijde fáze, kdy není schopen svou závislost regulovat a ztrácí nad svou situací kontrolu – stává se závislým. Dochází k ještě většímu narušení již tak napjatých vztahů v rodině a problémy klienta se nadále prohlubují. Může dojít k úplnému rozpadu rodiny, ztrátě přátel a vazeb se svým okolím. Dlouhodobě nezaměstnaný se může ocitnout na úplném okraji společnosti.¹²

Dalším typem závislosti je závislost na hře – tzv. gambling. Stejně jako jiná závislost má i tato svůj zákonitý vývoj. Od hraní jen tak pro zábavu, přes stadium

12 VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, s. 547 - 575. ISBN 80-7178-802-3

nutkavé potřeby zopakovat si pocit z výhry, až po období, kdy je velmi těžké přestat. Potřeba hrát je silnější, než jakýkoli jiný podnět.

„F63.0 Patologické hráčství - Porucha spočívá v častých opakovaných epizodách hráčství, které převládají na úkor sociálních, materiálních, rodinných a pracovních hodnot a závazků. Lidé trpící touto poruchou mohou riskovat své zaměstnání, velmi se zadlužit a lhát nebo porušovat zákon, aby získali peníze nebo unikli placení dluhů. Postižení popisují intenzivní puzení ke hře, které lze těžko ovládnout spolu se zaujetím myšlenkami a představami hraní a okolností, které tuto činnost doprovázejí. Toto zaujetí a puzení se často zvyšuje v dobách, kdy je život stresující. K diagnostickým vodítkům patří trvale se opakující hráčství, které pokračuje a často i vzrůstá přes nepříznivé sociální důsledky, jako je zchudnutí, narušené rodinné vztahy a rozkol osobního života.“¹³

PŘÍKLADY, KDE JE MOŽNÉ ZÍSKAT INFORMACE A POMOC:

Podané ruce, Francouzská 36, Brno, www.podaneruce.cz – kontaktní centra, prevence, psychoterapie, následná péče, léčebná komunita – pro osoby drogově závislé.

A kluby ČR, terapeutické centrum Rokycanova 48, Brno, www.akluby.cz – poradenství, terapie, ambulantní léčba, následná péče – pro osoby závislé na alkoholu a jejich rodiny.

Občanské sdružení Lotos Brno, Dvořákova 13, Brno, www.lotos-brno.cz – rehabilitace, prevence, poradenství, terapie – pro osoby závislé na alkoholu.

2.4. Kriminalita

Společnost reguluje a vymezuje chování svých členů jasně danými pravidly – právními normami. Všechny aktivity, při kterých dochází k porušování těchto právních norem, se dají nazvat souhrnně kriminálním chováním nebo trestnou činností.

13 NEŠPOR, Karel. Jak poznat a překonat problém s hazardní hrou [online]. 2. rozšířené. Praha : Sportpropag, 1999 . s. 16. [cit. 2011-02-20]. Dostupné z WWW: <zkola.cz>.

Z demografického hlediska je vyšší kriminalita ve městech než na venkově. Je to dáno větší anonymitou a snadnější dostupností cílů trestné činnosti.

Příčiny kriminálního chování jsou výsledkem několika vlivů. Jednak jsou to vrozené dispozice k určitému způsobu chování a jednání – agresivita, impulsivní jednání, obtíže se zvládnáním zátěže a stresu, sklon k asociálním projevům. Další příčinou je vliv prostředí, v němž jedinec žil a žije. Může to být vliv rodiny, negativní zkušenosti z dětství a převzaté vzorce určitého typu asociálního chování. Nebo vliv sociální skupiny a identifikace jedince s nežádoucími hodnotami.

Po spáchání trestného činu je jedinec vystaven projevům odmítnutí, zbaven svobody a vyloučen ze společnosti – umístěn do vězení. S tím také souvisí ztráta zaměstnání, rozpad rodinných vztahů, sociálních vazeb a na dlouhou dobu ztrátu dovedností, zkušeností a návyků. Vězeňské prostředí má svá vlastní pravidla a přináší odlišné zkušenosti.¹⁴

Po propuštění z výkonu trestu je takový jedinec vystaven velké zátěži. Nemá práci a uvědomuje si, že bude velmi těžké v jeho postavení jakoukoli práci sehnat. Ve většině případů nemá žádné zázemí a nikdo na něho nečeká. Nejenže mu chybí finanční prostředky, ale také jakákoli motivace ke změně, k zvládnutí a řešení své situace, k hledání práce. V tomto rozpoložení dost často dochází k recidivě kriminálního chování.

„Rizikem selhání jsou méně ohrožení lidé, kteří byli trestáni poprvé a krátkodobě, jejichž osobnost není narušena, mají fungující sociální zázemí a zachované pracovní návyky, případně mají nějakou profesní kvalifikaci.“¹⁵

PŘÍKLADY, KDE JE MOŽNÉ ZÍSKAT INFORMACE A POMOC:

Řešení této problematiky a sociální služby pro klienty, propuštěné z výkonu trestu, zákon o sociálních službách speciálně neupravuje. Možnost pomoci je např. prostřednictvím služeb sociální rehabilitace – cituji § 70 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách: *„Sociální rehabilitace je soubor specifických činností*

14 VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, s. 805 - 828. ISBN 80-7178-802-3

15 VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, s. 825. ISBN 80-7178-802-3

směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných, pro samostatný život nezbytných činností alternativním způsobem využívajícím zachovaných schopností, potenciálů a kompetencí.“

Diecézní charita Brno, centrum sociální rehabilitace Celsuz, Tř. Kpt. Jaroše 9, Brno, www.celsuz.cz

Sociální práci s obviněnými, odsouzenými, obžalovanými a propuštěnými z výkonu trestu se nejvíce věnuje Probační a mediační služba ČR, zákon o Probační a mediační službě č. 257/2000 Sb. – www.pmscr.cz

„Co dělat při návratu z výkonu trestu?

Propuštěný z výkonu trestu by měl mít při odchodu potvrzení o propuštění, potvrzení o zaměstnání (zda byl zaměstnán ve výkonu trestu či ne) a další doklady (zápočtový list, přehled srážek apod.).

Tři dny po propuštění by se měla osoba evidovat na úřadu práce, případně ohlásit u zaměstnavatele.

Pokud je stanoven propuštěnému probační dohled, musí vyhledat místní pobočku Probační a mediační služby (v Brně Moravské nám. 2, tel. 546 592 211, 546 592 212).

Situaci se propuštěnému usnadní, pokud se jde nahlásit sociálnímu kurátorovi na Oddělení sociální prevence a pomoci, Křenová 20.

Zde mu může být poskytnuta dávka mimořádné okamžité pomoci a poradí mu zde s orientací v této životní situaci.“¹⁶

2.5. Psychické problémy

„Dynamika našeho života přináší nejen běžné životní sociální situace a situace náročné, ale někdy přímo situace krizové, které rovněž neodmyslitelně patří k životu Pokud jde o stav déle trvající, objevuje se také pojem tíživá situace, která je většinou

¹⁶ Co dělat při návratu z výkonu trestu. In BRNO, Portál sociální péče ve městě . Poradenské služby [online]. Brno : Magistrát města Brna, 2009 [cit. 2011-02-20]. Dostupné z WWW: <socialnipecer.brno.cz>.

důsledkem jistých společenských i osobnostních změn. Posouzení krizové situace je záležitost značně subjektivní a záleží při tom na síle a vnitřní odolnosti jedince. To, co pro někoho představuje náročnou životní situaci, s níž je schopen se úspěšně „poprat“ sám, pro jiného znamená naprosto beznadějnou krizi, ze které nevidí východiska. Krizové situace lze rozlišit na:

- *traumatické, tj. nepředvídatelné a velmi bolestivé (ztráta blízké osoby, úraz, vážné onemocnění, živelná pohroma apod.),*
- *situace vznikající jako důsledek životních změn, jež objektivně přicházejí (stěhování, **ztráta zaměstnání**, klimakterium, odchod do důchodu, opuštění rodičovského domu).“¹⁷*

Dlouhodobě nezaměstnaní klienti, kteří vyhledají pomoc sociálního pracovníka, se často nacházejí ve složitých životních situacích. Ztráta zaměstnání s sebou přináší řadu dalších obtíží a problémů a není snadné se s komplikovanou životní situací vyrovnat. Působení dlouhodobé zátěže narušuje psychickou rovnováhu. Ztráta naděje na uspokojení důležité osobní potřeby vyvolává frustraci. Stresová zátěž se zvyšuje při pocitu, že klient nemá situaci pod kontrolou a nemůže ji nijak ovlivnit.

ZTRÁTA SEBEDŮVĚRY

Dlouhodobě nezaměstnaní klienti, kteří si přicházejí pro pomoc, často trpí depresemi a úzkostnými stavy. Mají problémy v partnerském vztahu, finanční problémy, trpí zklamáním a neúspěchem a zároveň jedním dechem říkají, že si nevěří. Připadají si méněcenní a tvrdí, že nejsou tak úspěšní, chytří, vzdělaní atd., jako ostatní. Malá sebedůvěra někdy předchází životním problémům. Někdy je naopak důsledkem nějaké události či životního mezníku. Sebekritika a pochybnosti o sobě samém jsou spuštěny obvykle ve stresujících situacích, jakou bezesporu ztráta zaměstnání je.

Zdravé sebevědomí se vyvíjí od raného dětství. Čím více frustrací člověk během svého života zažije, tím menší je jeho sebejistota a sebedůvěra. Hodnocení od ostatních a životní zkušenosti vytvářejí přesvědčení o nás samých. Pokud byly převážně negativní, jsou zdrojem nízkého sebevědomí, které se promítá do celého dalšího života.

17).“ KRAUS, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. 1. Praha : Portál, 2008. s. 142 – 143. ISBN 978-80-7367-383-3.

Lidé s malou sebedůvěrou si všímají hlavně nedostatků a negativních věcí. Pozitivní události v životě považují za nedůležité a většinou je označují jako náhodu. Tito lidé často trpí pocity úzkosti, smutku a hněvu na sebe i na druhé lidi. Druhé lidi také obviňují ze svých neúspěchů.

Negativní emoce doprovázejí i nepříjemné tělesné pocity. Klienti si stěžují na únavu, nedostatek energie, ale také na různé tělesné reakce a příznaky, které u nich vyvolávají strach a obavy z nemoci. Jejich malá sebedůvěra je také provázená určitým typem chování. Často se nejsou schopni rozhodnout, snaží se vyhýbat konfliktním a stresujícím situacím. Mají snahu odkládat důležitá rozhodnutí a vymlouvají se na různé příčiny, které je k tomu vedou. Nízká sebedůvěra se promítá do celkového postoje těla, hlasového projevu a vyhýbání se očnímu kontaktu.

Nízké sebevědomí a sebedůvěra velmi ovlivňuje běžné situace a běžný život dlouhodobě nezaměstnaných klientů. Někdy se zdá, jako by se pohybovali v bludném kruhu. Stále dokola se jim opakují negativní situace a to je utvrzuje v jejich přesvědčení, že jsou horší než ostatní, že za nic nestojí a vlastně ani nemá smysl se snažit. Tím, že se utvrzují v tomto negativním přesvědčení, se jejich problémy ještě více prohlubují.¹⁸

DEPRESE

Deprese přichází většinou jako reakce na nepříznivé situace v životě – například při ztrátě zaměstnání. Vede ke ztrátě výkonnosti, vytrácí se radost ze života a prohlubuje izolace jedince od okolí. Často také dochází k celkovému zhoršení fyzického zdravotního stavu člověka.

Klienti trpící depresemi mají tendenci si z životních událostí vybírat nejvíce ty negativní. Mají pesimistické postoje, reakcí na cokoli je smutek. K budoucnosti se staví velmi skepticky. Deprese narušuje jejich každodenní fungování, všechno jde hůř a pomaleji, nic je netěší, uzavírají se do sebe. Trpí poruchami spánku, ztrácí zájem o jakoukoli aktivitu. Nejsou schopni se na nic soustředit, problémem se stává učinit

18 PRAŠKO, Ján. Jak vybudovat a posílit sebedůvěru. První vyd. Praha : Grada Publishing, a.s., 2007. 256 s. ISBN 978-80-247-1352-6.

nějaké rozhodnutí. V těžkých případech deprese se mohou dostavit myšlenky na smrt nebo sebevraždu.¹⁹

„Začalo to propuštěním z práce. Byl tam pět let – od ukončení školy. Velmi se snažil a vedl si dobře. Když se začalo propouštět, věřil, že on to nebude. Přece si ho všichni chválili. Celý rok se propouštělo a jemu přibývalo práce. Musel zvládnout agendu za dva lidi. Přesto po roce přišel na řadu. Bylo to velké zklamání. Vydal ze sebe to nejlepší, a přece jím pohrdli. Něco se v něm zlomilo. Postupně zjišťoval, že se nedokáže těšit z věcí jako předtím. Jako by v roční dřině vyčerpал veškerou svoji energii.“²⁰

Poruchy nálady, smutek, vymizení radosti ze života, psychické napětí a úzkost, strach, bezmoc a beznaděj – to jsou pocity, které velmi často zažívají klienti, kteří přišli o práci a po několika měsících se jim stále nedaří novou práci najít. Uvádějí, že se nemohou vzchopit a dát dohromady. Klienti si jednak mohou v některých ohledech pomoci sami, jednak jim velkou oporou může být jejich rodina a okolí. Ve většině případů však klient není schopen situaci zvládnout vlastními silami a musí vyhledat odbornou pomoc – psychologa nebo psychoterapeuta. Při těžších depresivních poruchách je nutné vyhledat pomoc psychiatra a zahájit léčbu antidepressivy.

PŘÍKLADY, KDE JE MOŽNÉ ZÍSKAT INFORMACE A POMOC:

Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách psychologické nebo psychoterapeutické služby bohužel neřeší, i když terapie je dnes zcela běžnou součástí služeb v mnoha sociálních oblastech. Např. terapie pro osoby ohrožené domácím násilím, terapie pro mladistvé s nepřizpůsobivým chováním, terapie pro všechny druhy závislostí atd. V sociální sféře jsou terapeutické služby zahrnuty pod poradenství. Jako terapeut může pracovat osoba, která vystudovala jednooborovou psychologii a prošla psychoterapeutickým výcvikem. Další možností je vystudovat na VŠ jakýkoli obor vztahující se k výkonu sociální práce (sociální práci a politiku, speciální pedagogiku, sociální pedagogiku apod.), absolvovat tříleté teoretické studium psychoterapie (možno

19 PRAŠKO, Ján; PRAŠKOVÁ, Hana; PRAŠKOVÁ, Jana. Deprese a jak ji zvládat. První vyd. Praha : Portál, 2003. 184 s. ISBN 80-7178-809-0.

20 PRAŠKO, Ján; PRAŠKOVÁ, Hana; PRAŠKOVÁ, Jana. Deprese a jak ji zvládat. první. Praha : Portál, 2003. s. 28. ISBN 80-7178-809-0.

na Pražské psychoterapeutické fakultě při PVŠPS docenta Skály a docenta Růžičky) a projít psychoterapeutickým výcvikem. Této druhé možnosti dnes běžně využívá řada sociálních pracovníků, kteří pak pracují jako terapeuti v různých sociálních odvětvích.

Možnosti terapie pro dlouhodobě nezaměstnané (bez úhrady):

Diecézní charita Brno, Tř. Kpt. Jaroše 9, středisko sociální rehabilitace, www.celsuz.cz, poskytuje svým klientům terapii individuální, skupinovou i rodinnou.

Manželská a rodinná poradna Bethesda, Starobrněnská 7, Brno, www.css.brno.cz, terapie rodinná, párová, individuální.

Manželská a rodinná poradna, Táborská 198, Brno, www.css.brno.cz, terapie individuální, rodinná, párová, skupinová.

Manželská a rodinná poradna, Sejkorova 6, Brno, www.css.brno.cz, terapie individuální, rodinná, párová, skupinová.

Manželská a rodinná poradna, Buzkova 43, Brno, www.css.brno.cz, terapie individuální, rodinná, párová, krizová intervence.

A kluby ČR, terapeutické centrum Rokycanova 48, Brno, www.akluby.cz – poradenství, terapie, ambulantní léčba, následná péče – pro osoby dlouhodobě nezaměstnané a závislé na alkoholu.

3. Sociální rehabilitace

Sociální rehabilitace je sociální služba, která je realizována podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Tato služba může být poskytována ambulantní a terénní formou. Cílem sociální rehabilitace je dosažení samostatnosti a soběstačnosti klientů, rozvíjení jejich schopností a dovedností a posilování osobních kompetencí.

Sociální rehabilitace pro dlouhodobě nezaměstnané klienty, poskytuje služby ve větší míře ambulantní formou (znamená to, že klient do zařízení dochází). Jedná se převážně o výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Cílem je začlenění a uplatnění těchto klientů na otevřeném trhu práce.

V této kapitole popisují sociální rehabilitaci jako sociální službu pro dlouhodobě nezaměstnané klienty v jedné neziskové organizaci. Uvádím zde výčet různých aktivit a programů pro klienty. Popisují, co zhruba může klient ve službě či konkrétní aktivitě očekávat. Celá popisovaná nabídka se nachází v jedné budově. Nezaměstnaný klient, který si zvolí tuto sociální službu, projde za určitý časový úsek (ten je velmi individuální, v průměru trvá spolupráce asi půl roku) poměrně ucelenou nabídkou aktivit, vedoucích ke změně nežádoucí situace, ve které se nachází. Pracovníci přistupují ke každému klientovi individuálně a podporují ho v tom, aby převzal odpovědnost za vlastní jednání a vlastní rozhodnutí. Sociální pracovník nabízí klientovi možnosti. Konečné rozhodnutí je však vždy na klientovi, jakou cestu si zvolí. Cílem této sociální služby pro dlouhodobě nezaměstnané je, aby po ukončení spolupráce klient odcházel ze sociální rehabilitace posílen, duševně vyrovnaný a motivovaný k aktivnímu řešení své situace spojené s nezaměstnaností. Uměl využívat všech dostupných zdrojů a možností při hledání práce, byl jistější v komunikaci a ve vlastním sebeprosazování. Byl připraven znalostmi a dovednostmi pro vstup na trh práce a na jednání s potenciálními zaměstnavateli, a měl jim co nabídnout.

3.1. Klienti sociální rehabilitace pro dlouhodobě nezaměstnané

Cílovou skupinou sociální rehabilitace pro dlouhodobě nezaměstnané jsou osoby starší osmnácti let, které jsou znevýhodněné na trhu práce a nemají dostatečné znalosti a dovednosti nutné pro uplatnění v pracovním procesu. Do skupiny osob znevýhodněných na trhu práce patří osoby se zdravotním postižením a zdravotně znevýhodněné, osoby starší padesáti let, rodiče po rodičovské dovolené, osoby nezaměstnané déle než šest měsíců, osoby s nízkými příjmy, absolventi, kteří po ukončení školy nemohou najít práci.

Práce s klienty sociální rehabilitace vyžaduje ze strany sociálních pracovníků především individuální přístup, který vychází z aktuálních potřeb a možností klienta. Každý klient má svého klíčového pracovníka, který s ním sestavuje individuální plán. Klient se pro vše, co je mu navrhováno, rozhoduje dobrovolně a svobodně. Může službu kdykoli a z jakýchkoliv důvodů ukončit. Sociální pracovník klienta podporuje a vytváří mu takové podmínky, aby se klient naučil převzít odpovědnost za své vlastní jednání a rozhodnutí, a pracoval na změně nežádoucí situace, ve které se nachází. Při práci s klientem je samozřejmostí ochrana osobních údajů klienta, zachování jeho lidské důstojnosti, práv a osobní svobody.

3.2. Nabídka sociální rehabilitace

Klient může získat základní informace o službě sociální rehabilitace prostřednictvím informačních materiálů organizace – internetových stránek, letáků, plakátů na výlepových plochách. Organizace také pravidelně pořádá cílené informační kampaně o svých službách. Navazuje kontakty s dalšími organizacemi, úřady práce, sociálními odbory obecních úřadů a městských částí, kde seznamuje konkrétní pracovníky se svou nabídkou, aby oni mohli podávat informace dál, směrem ke klientům.

PRVNÍ KONTAKT S KLIENTEM

Na první schůzce dostane klient základní informace při tzv. jednání se zájemcem o službu. Sociální pracovník informuje zájemce o možnostech a podmínkách eventuální spolupráce, představí zájemci ucelenou nabídku aktivit a informuje klienta o tom, že všechny služby jsou poskytovány zdarma. Formou rozhovoru také pracovník zjišťuje základní informace o klientovi, jeho situaci a hlavně se doptává a zjišťuje, zda klient spadá do cílové skupiny organizace. Pokud se zájemce na závěr schůzky rozhodne vstoupit do služby, vyplní vstupní dotazník a stvrdí souhlas svým podpisem.

OSOBNÍ KONZULTANT

Druhou schůzku už klient absolvuje se svým osobním konzultantem. Tento se stává jeho klíčovým pracovníkem, tedy tím, kdo klienta celou službou tzv. provází. S tímto osobním konzultantem se klient pravidelně v určitých intervalech setkává na schůzkách, domlouvá se dvoustranný kontrakt – to, na čem budou společně pracovat, co klient od spolupráce očekává a naopak, co mu služba sociální rehabilitace může nabídnout. Pracovník také za organizaci s klientem uzavírá smlouvu o spolupráci a pracují spolu na individuálním plánu. Podle tohoto plánu doporučuje osobní konzultant klientovi další služby a navazující aktivity v organizaci.

VZDĚLÁVACÍ KURZY

Vzdělávací kurzy jsou navazující a doplňující aktivitou sociální rehabilitace. V těchto kurzech si klienti mohou doplnit a rozšířit znalosti a dovednosti, které jsou nutné pro uplatnění na trhu práce. Kurzy jsou zaměřené především na počítačové dovednosti, základy administrativní práce, psaní všemi deseti, skladové hospodářství apod. Všechny kurzy jsou akreditovány MŠMT a jsou klientům poskytovány, jako všechny ostatní služby, zdarma. Probíhají ve vybavené počítačové učebně a vedou je zkušení lektori. Na konci každého kurzu skládají klienti zkoušku a po jejím úspěšném absolvování obdrží osvědčení.

PORADCE PRO VZDĚLÁVÁNÍ A VOLBU POVOLÁNÍ

Tato služba je také součástí sociální rehabilitace. Klient přichází s určitou představou profese a sociální pracovník – poradce mu pomáhá vyhledávat informace o vzdělání k vybrané profesi a orientovat se v aktuální nabídce rekvalifikačních kurzů a vhodných možnostech dalšího formálního vzdělání. Pomáhá klientovi s tím, kde a jak získat znalosti a dovednosti potřebné pro tu kterou profesi.

Podobným způsobem probíhá také poradenství v oblasti volby povolání. Sociální pracovník mapuje s klientem jeho dosavadní kariéru, doptává se na jeho představy o práci, formou rozhovoru s klientem a různými technikami pracovník zjišťuje možnosti a předpoklady klienta ke zvolenému povolání. Pomocí zpětné vazby informuje klienta o výhodách, ale i možných rizicích konkrétních nabídek na určité, klientem vybrané, pozice.

SOCIÁLNÍ PORADNA A PRÁVNÍ PORADENSTVÍ

Jako další služba vedle sociální rehabilitace funguje a je velice důležité odborné sociální poradenství. Zprostředkovává osobám v obtížné životní situaci důležité informace z oblasti státní sociální podpory, důchodového a nemocenského pojištění, sociální pomoci, zaměstnanosti, pracovně právní oblasti, dluhového poradenství apod. Sociální pracovník poskytuje klientovi informace o možnostech řešení obtížné sociální situace a pomáhá mu při uplatňování práv a oprávněných zájmů.

V oblasti právního poradenství pomáhá klientovi sociální pracovník s právnickým vzděláním orientovat se v právních problémech, v dluhové problematice a při řešení pracovně právních vztahů.

PSYCHOLOGICKÉ PORADENSTVÍ

Jako další navazující aktivita k sociální rehabilitaci patří také psychologická intervence a možnost psychoterapie. V této aktivitě je klientovi nabízena pomoc se stabilizací jeho psychického stavu. Je zde prostor pro krizovou intervenci, provázení obtížnou životní situací, práci na komunikačních dovednostech, sebezprosení, asertivitě. Klientovi je zajištěna podpora a bezpečný prostor při rozhodování o životní změně a hledání vnitřní síly pro vytváření nových rozhodnutí.

SKUPINOVÁ TERAPIE PRO KLIENTY

Skupinová práce s klienty je navazující aktivitou sociální rehabilitace. Cílem této aktivity je vytvořit prostor pro vzájemnou výměnu informací, zkušeností a názorů klientů. Klienti tak mají možnost sdílet své problémy s druhými, získávat a naučit se dávat zpětnou vazbu, učit se řešit konflikty a pracovat na svém sebevědomí. Mají možnost v bezpečném prostředí komunikovat s druhými, nahlas říkat svoje pocity a názory a pojmenovat svoje emoce.

PC PRO KLIENTY A JOB KLUB

V této další navazující aktivitě mají klienti možnost dvakrát týdně využít počítačů a internetu v počítačové učebně pro hledání práce nebo k procvičování nových dovedností, které se naučili na kurzu. Sociální pracovník jim pomáhá s orientací v nabídkách práce na internetových portálech, radí jim, jak pracovat s inzeráty a jak na ně odpovídat. Pomáhá jim s úpravou jejich materiálů a radí kde a jak vyhledávat nové informace. Klienti také mohou využívat rozsáhlou knihovnu, která obsahuje publikace s tematikou zaměstnání, komunikace, mezilidské vztahy apod.

Job kluby jsou tematicky zaměřené přednášky spojené s aktivním zapojením klientů. Jednotlivá témata jsou např. možnosti pracovního uplatnění, jak si hledat práci, oslovování potenciálního zaměstnavatele.

TVOŘIVÁ DÍLNA

Tato skupinová aktivita je další součástí sociální rehabilitace. Je zde vytvořen prostor pro vzájemná setkávání klientů, pro sdílení podobných problémů. Navíc si ve výtvarné dílně mohou klienti zlepšit a procvičit svoji manuální zručnost, seznámit se s rozličnými výtvarnými technikami a prakticky si je vyzkoušet. Klienti se jednou týdně pravidelně schází a každé setkání se nese v duchu jedné výtvarné techniky, jako např. drátkování, výroba košíků, modelování, malování na sklo nebo hedvábí, výroba vitráže. Při rukodělné práci je prostor nejen k vzájemnému poznávání se, povídání, výměně informací, ale práce s různými materiály a technikami slouží i k odražení stresu a každodenních starostí.

TEMATICKÉ POŘADY A BESEDY

Pro klienty jsou také pořádány různé tematicky zaměřené akce, jako např. Dílna světové kuchyně, na kterou je vždy pozván jako host cizinec žijící v naší zemi, který předvede a okomentuje přípravu nějakého národního pokrmu či speciality své země. Dále jsou klienti pravidelně zváni na promítání zajímavých dokumentárních filmů s multikulturní tematikou. Dalšími akcemi jsou různé besedy na témata, která klienty zajímají a mnohdy si některé téma sami vyžádají – např. diskriminace v zaměstnání, pracovní právo, beseda s personalistou.

MODELOVÉ VÝBĚROVÉ ŘÍZENÍ

Jedná se o aktivitu, o kterou může klient v průběhu služby sociální rehabilitace pro dlouhodobě nezaměstnané požádat. Sociální pracovníci mu podle zadání připraví modelové výběrové řízení, aby si klient v bezpečném prostředí mohl vyzkoušet, jak asi probíhá výběrové řízení a co může očekávat. Klient si najde inzerát, na který by i v reálné situaci chtěl odpovídat, a dvojice nebo trojice sociálních pracovníků sehraje roli personalistů z firmy, ve které by se klient ucházel o místo. Celé modelové řízení je se souhlasem klienta natáčeno kamerou. Po skončení dostává klient důležitou zpětnou vazbu a zhodnocení od sociálních pracovníků. Navíc si sám může prohlédnout na záznamu, jaké chyby eventuálně dělal, čeho se vyvarovat a co dělat jinak nebo lépe.

DOPROVOD

Jediná navazující aktivita sociální rehabilitace, která je poskytována terénní formou, je doprovod. Sociální pracovník doprovází klienta v situacích, které nemůže z nějakých důvodů zvládnout bez cizí pomoci. Většinou se jedná o doprovod při jednání na nějakém úřadě, obstarání a vyřízení určitých záležitostí, doprovod do jiné organizace apod.

Při zpracování této kapitoly bylo použito informací z interních materiálů Diecézní charity Brno, střediska sociální rehabilitace - se svolením vedoucího střediska.

4. Metody práce s klienty

Existuje mnoho různých metod a postupů při práci s klienty v pomáhajících profesích. Já jsem si pro tuto část práce vybrala metody, které ve své vlastní práci s klienty nejvíce využívám. První a základní metodou je rozhovor, který je rozhodujícím prostředkem komunikace a využívá se ve všech fázích práce s klientem. Dále stručně popisuji některé aspekty individuální práce, jako je první kontakt s klientem, uzavírání vzájemného kontraktu a také ukončování práce s klientem. Jako poslední metodu jsem si vybrala skupinovou práci s klienty. Tato metoda je mi nejvíce blízká, protože skupinová práce je různorodá, přináší mnoho účinných postupů a také hodně materiálu pro další práci.

4.1. Rozhovor

Rozhovor - vzájemná výměna a sdělování významů prostřednictvím slov, je hlavním prostředkem individuální i skupinové práce. Prostřednictvím rozhovoru navazuje klient kontakt se sociálním pracovníkem a vstupuje s ním do vztahu. Sděluje mu svá očekávání, přání, problémy a potřebné informace pro další postup. Rozhovor je hlavním prostředkem mezilidské komunikace a také samostatným prostředkem sociální práce i terapie.

Pro rozhovor je velmi důležité vytvoření prostoru – důvěrného a bezpečného prostředí, které zaručuje diskrétnost. Jedině v takovém prostředí se může klient „otevřít“ a bez obav hovořit o citlivých a intimních věcech, které se dotýkají jeho samého. Průběh rozhovoru a jeho témata určují vždy obě strany. Způsoby, jakým se rozhovor vede, jsou různé. Ale existují obecné zásady rozhovoru, které je dobré dodržovat:

- V úvodní fázi rozhovoru dát klientovi prostor k možnosti volně se vyjádřit. Nezahltit ho dotazy, nevyvolat v něm pocit, že na něho nemáme čas.
- Pokud možno se přizpůsobit klientovu způsobu vyjadřování, nezahrnout ho cizími slovy a odbornými výrazy. Odhadnout stupeň jeho inteligence, vzdělání a schopnosti chápání významů, reagovat na to a přizpůsobit se klientovým možnostem.

- Klást otázky se snahou získat nové informace, ověřovat si správnost svého pochopení. Je několik druhů otázek. **Otázky přímé** – dávají malý prostor pro odpověď, která je nejčastěji ano-ne. „Cítíte se dobře?“ **Nepřímé otázky** dávají klientovi větší prostor pro vyjádření. „Jak jste se cítil v té situaci?“ **Otevřené otázky** bývají většinou obecné a dávají velkou míru volnosti. „O čem chcete vyprávět dnes?“ Nejvíce zavádějící jsou **otázky sugestivní**, které v sobě již obsahují určitý návod, a sociální pracovník by se jim měl vyhýbat. „Nebylo by pro vás lepší, kdybyste z toho vztahu odešel?“ Dále také rozlišujeme otázky, které se ptají po **souvislostech** – jak věci spolu souvisí. Otázky týkající se nějaké historie – ptáme se po **příčinách** – proč. Také otázky na **smysl přítomného** – co je tady a teď, co se tady právě děje.
- V rozhovoru se někdy vyskytnou místa v podobě ticha. Často panuje představa, že tato hluchá místa nejsou v rozhovoru vhodná. Ale i mlčení je jeho součástí a může být okamžikem k zamyšlení, k možnosti být tzv. sám v přítomnosti někoho druhého.
- Pro rozhovor je důležité udržování očního kontaktu, avšak přizpůsobit ho potřebě klienta, situaci, celkové atmosféře.
- Posilovat klienta vyjadřováním podpory a soucítění při vyjadřování obtížných témat.
- Dbát na držení těla a výraz v obličeji – nesignalizovat přehnaný zájem nebo naopak nezájem.
- Na závěr rozhovoru je důležité shrnutí, které slouží k zakončení jednoho tématu a přechodu k dalšímu, nebo slouží k ukončení rozhovoru. Jde o ověření shody pracovníkova porozumění s klientovým sdělováním. K závěru rozhovoru také patří reflexe, což může být parafrázování klientova sdělení. „Rozumím tomu dobře, že jste říkala, že celá ta věc byla od začátku velký omyl?“

V rozhovoru s druhým člověkem o nějakém obecném tématu, např. o politice, sportu atd. často používáme způsobu kontaktu tzv. „tlačení proti“. Poměrně často jde v takové diskuzi o prosté soupeření, o střet názorů. Také rozhovory v pomáhajících profesích, kdy obě strany tlačí proti sobě, staví mezi sebou bariéru a nevnímají toho druhého, končí ve slepé uličce. Takový rozhovor nikam nevede, obě strany vyčerpává

a potřebný vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem se nevytvoří. Pokud se však změni vnitřní postoj účastníků, stačí to k tomu, aby se celá situace změnila. Vnímáme toho druhého a také to, jak on působí na nás. Odložíme vnitřní soudy, snahu prosadit svůj názor, jsme vůči protějšku otevření a vnímáme vnitřní svět druhého člověka. Je to vnímavý kontakt, jiný způsob porozumění lidem. Obsahem tohoto vnímavého kontaktu je empatie, schopnost vcítit se a představit si, co se ve druhém člověku odehrává.

Sociální pracovník má za úkol věnovat klientovu problému maximální pozornost. Neznamená to však hledání okamžitého řešení a s tím spojené napětí a úzkost. Důležité je, aby byl pracovník při rozhovoru s klientem plně přítomen a vnímal, jak se klient cítí a jeho „přítomnost“ vysílala signály „nejsi sám, jsem tady s tebou a zajímám se o tebe“. Rozhovor pracovníka a klienta má určité podmínky. Na rozhovor si musíme vyhradit určitý čas (většinou v rozmezí 30 – 60 minut) a tento údaj musí klient předem znát. Čas pro rozhovor by měl být časem chráněným, tzn. nerušený telefony, jinými návštěvami nebo druhými kolegy. Rozhovor se musí odehrávat ve vhodném a chráněném prostoru. Klient musí mít pocit bezpečí a důvěry. Je důležité, aby mezi klientem a sociálním pracovníkem vládla důvěra, byl navázán vzájemný kontakt a pracovník a klient byli schopni naslouchat jeden druhému.

Naslouchání je aktivní proces a tento proces vyžaduje stálou přítomnost u druhého. Znamená to pozorně sledovat, co druhá osoba říká a nevnášet do toho žádné komentáře, rady a vlastní názory. Je důležité naslouchat a dát druhému vědět, když jsme něčemu neporozuměli nebo ztratili pozornost. Nevnášet témata, která druhý neřekl. Neinterpretovat vlastní myšlenky. Vždy po určité chvíli zrekapitulovat v krátkosti, jak jsme sdělení porozuměli – zachytit to hlavní a také pocity toho druhého. Pokud nám něco uniklo, požádat o zopakování.

Rozhovor může sloužit k motivaci klienta. Motivace je stav odhodlání dosáhnout určité změny nebo cíle. Sociální pracovník v průběhu motivačního rozhovoru klade důraz na to, že odpovědnost za dosažení změny má klient. Sociální pracovník také během motivačního rozhovoru nezaujímá pozici „odborníka“, který řídí klienta pokyny a radami, ale vede klienta k odpovědnosti za jeho vlastní rozhodnutí, zda změnu podstoupit či ne. Hlavním cílem motivačního rozhovoru je zvýšit vnitřní motivaci klienta k dosažení žádoucí změny. Pokud je tento přístup správně prováděn, pak je to klient, kdo argumentuje ve prospěch nutnosti změny, ne sociální pracovník.

Vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem se prohlubuje, když pracovník klienta povzbuzuje, chválí a oceňuje. Vždy po určité části rozhovoru je nutné, aby pracovník shrnul, co se od klienta dozvěděl. Ukáže tím klientovi, že ho pozorně poslouchal. Důležité je udělat shrnutí také na konci sezení. V průběhu motivačního rozhovoru je důležité pracovníkovo zdůrazňování, že jediným člověkem, který rozhoduje o tom, co se nakonec stane, je klient sám.

Pro zpracování této kapitoly bylo použito poznámek, zápisů a materiálů ze seminářů a přednášek na Pražské psychoterapeutické fakultě v letech 2007-2010.

ČÁST KAZUISTIKY A PŘÍKLAD ČÁSTI ROZHOVORU SOCIÁLNÍ

PRACOVNICE S KLIENTKOU

Klientka poprvé navštívila sociální pracovníci a chtěla nějaké informace, kam se obrátit o radu v případě domácího násilí a léčení ze závislosti na alkoholu – týkalo se jejího muže. Klientce je 43 let, VŠ vzdělání, pracovala jako překladatelka, má dvě dospělé děti, dceru a syna, oba studují VŠ, sociální pracovníci navštívila na jejich výslovné přání. Před několika lety znovu nechtěně otěhotněla, celé těhotenství bylo rizikové - psychické problémy, byla v péči psychiatra. Prožila velmi těžký porod, syn se narodil předčasně, byl přidušený, nějaký čas v inkubátoru. Po nějakém čase diagnostikována těžká psychomotorická retardace a poruchy autistického spektra. Do té doby soužití s manželem dle slov klientky celkem v pořádku, po narození postiženého syna se manžel hodně změnil, uzavřel se do sebe, nechtěl o problémech mluvit, později začal pít. Závislost na alkoholu se prohlubovala, často upadal do depresí, o to víc pil. V opilosti se choval agresivně, vyčítal klientce a vše jí dával za vinu. Veškerá péče o postižené dítě, další dvě děti a domácnost byla na ní. Dospělé děti se jí snaží pomáhat, jsou jí oporou. Manžela stále omlouvá, že se to upraví, jen co si na postiženého syna zvykne. Občas je na ni v opilosti manžel hrubý, padne i nějaká facka, ale on to prý tak nemyslí. Vždy když vystřízliví, tak se jí omlouvá a nějaký čas se chová normálně. Dle slov klientky ona vlastně ani žádnou pomoc nepotřebuje, přišla jen proto, že ji donutily dcera se synem a slíbila jim to. Na dalších třech sezeních je klientce navrhováno několik řešení a jsou s ní probírány možnosti k celé situaci. Předány kontakty na odborná pracoviště a veškeré informace týkající se ohrožení domácím násilím. Dále je navrhováno předání do péče psychologičky pro dlouhodobější spolupráci. Klientka

intervenci a navrhovaná řešení odmítá s tím, že si nějak poradí sama, že do toho nechce zatahovat někoho cizího, co by tomu řekl manžel, že si na něho byla stěžovat. Na každou další navrhovanou schůzku však klientka přijde, také se telefonicky ozve dcera, která celou situaci vidí daleko hůř než matka, ta se snaží manžela stále omlouvat a situaci zlehčovat. Po několika sezeních se přece jen situace trochu posune, klientka je ochotná obrátit se o pomoc aspoň v rodině.

Sociální pracovníce: „Dobrý den, ráda vás zase vidím. Posadte se.“

Klientka: „Dobrý den, docela jsem se sem těšila, posledně se mi tak nějak ulevilo.“

SP: „Cítila jste se lépe po našem posledním rozhovoru.“

KL: „Ano, hodně jsem o tom všem přemýšlela. A taky jsme to probíraly s dcerou.“

SP: „To je dobře, že v ní máte oporu.“

KL: „No dnes už jsem vlastně ráda, že mě děti přinutily sem jít. Hodně o tom všem přemýšlím. Kam jsem to až nechala zajít.“

SP: „Myslíte si, že už jste to měla řešit dřív.“

KL: „Ano, měla, hlavně kvůli dětem. Uvědomila jsem si, že si mě asi neváží, když jsem se od něho nechala tak dlouho ničít.“

SP: „Máte obavy, že by to mohlo narušit váš vztah s dětmi?“

KL: „Toho se trochu bojím, ale zase si říkám, že mi pořád pomáhají, hlavně s malým a jsou na mě oba hodní a hlavně to chtějí nějak řešit a pořád o tom se mnou mluví, abych si to nenechala od něho líbit. Ještě že je mám.“

SP: „Máte velmi hodné děti a jsou pro vás velkou oporou.“

Mlčení

SP: „Z našeho posledního rozhovoru jsem nabyla přesvědčení, že uvažujete o tom, že byste s tím chtěla něco udělat.“

KL: „Ano, už jsem se rozhodla, taky jsem to už probrala s dcerou. Ale chtěla bych to nějak řešit v rodině, ne ho někde žalovat kvůli domácímu násilí, chci mu dát ještě

šanci.“

SP: „Chcete to řešit jen v rodinném kruhu.“

KL: „Slibil mi, že si dnes večer sedneme i s dětmi a promluvíme si. Jen doufám, že přijde strážlivý. Ale sliboval to před dětmi, tak snad....“

SP: „Máte strach, že to zase nezvládne a nebude rozhovoru schopen.“

KL: „To mám, ale snad to dobře dopadne. Chceme mu navrhnout léčení, třeba v nějaké komunitě, jak jste o ní mluvila, někde daleko, aby měl čas být i sám a všechno si to srovnat a taky by si tam s někým o těch svých problémech promluvil, se mnou mluvit nechce.“

SP: „Cítím, že do toho vkládáte velké naděje.“

KL: „Ano, to teda ano... jestli na to přistoupí, mohlo by to ještě všechno být zase dobré...“

Klientce se podařilo nakonec za pomoci rodiny přesvědčit manžela, aby se ze své závislosti na alkoholu léčil. Veškerý svůj volný čas věnuje svému nejmladšímu postiženému synovi, který navzdory svému postižení dělá velké pokroky. Syn začal navštěvovat denní stacionář v ústavu sociální péče. Se svými problémy se po velkých obavách svěřila i svým rodičům a rodičům svého manžela (nic nevěděli, jen to, že se dotyčný občas napije). Obojí jsou jí teď oporou a snaží se jí pomáhat. V současné době je klientka v péči psychologky a dochází na individuální terapii. V sociální rehabilitaci se připravuje na návrat do svého původního povolání aspoň na částečný úvazek.

4.2. Individuální práce s klientem

V časovém průběhu poradenského procesu mezi prvním a posledním kontaktem sociálního pracovníka a klienta probíhají cílené akce, které se dějí ve vymezeném čase a prostoru. Tento proces má cíle obecné a cíle speciální. Obecné cíle jsou určeny tím, co přimělo zájemce - klienta vyhledat odborníka – sociálního pracovníka. Tímto obecným cílem může být potřeba změnit něco ve svém životě, může to být také náhlá událost,

kteřá vyžaduje okamžitě řešení. Speciální cíle jsou dány zakázkou, s níž klient přichází. Záleží vždy na individuální potřebě klienta a na dohodě. Tento proces má několik fází. Členění a struktura vedou k přehlednosti, posilují spoluúčast a jsou srozumitelné a bezpečné pro všechny zúčastněné. Každý vymezený a splněný cíl určený etapou, vede k optimismu a posilování. Struktura je také důležitá pro ukončení spolupráce, nebo pro definování cíle nového.

První fáze zahrnuje celé období před prvním kontaktem mezi klientem a sociálním pracovníkem. Tato fáze je individuální a u každého klienta různě dlouhá. Označuje se takto celé období, kdy člověk nebo jeho nejbližší okolí o problému ví, nějak na něho nahlíží a dozraje v něm přesvědčení, že by ho měl začít řešit. Nejprve se o to pokouší vlastními silami nebo za pomoci svých nejbližších. Pokud se toto nezdaří, rozhodne se vyhledat odbornou pomoc.

Ve druhé fázi klient kontaktuje zařízení nebo se obrací přímo na sociálního pracovníka. Dojde k první orientační výměně oboustranných informací. Klient poskytne základní informace o svém problému, sociální pracovník informace o způsobu své práce. Cíl této fáze je splněn, pokud dojde k objednávce.

V další fázi se vymezují dohody pracovníka s klientem a stanoví se pravidla spolupráce. Vyjasňuje a definuje se kontrakt pro uzavření smlouvy, probíhá domluva o způsobu společné práce, jakého cíle chce klient skřze proces poradenství dosáhnout. Probíhají konzultace, mapují se problémy. Sociální pracovník navazuje s klientem vztah, snaží se klienta motivovat a zaujmout ho pro společnou práci.

Další etapa poradenského procesu je zaměřena na řešení a změnu. Tato etapa je dána stylem práce sociálního pracovníka, problémem klienta a prostředím, ve kterém probíhá. Je časově omezena, může být dlouhodobá, stejně tak i trvat krátký časový úsek. Průběh poradenského procesu ovlivňuje osobnost klienta, jeho motivace, navázaný vztah, charakter klientových obtíží, ale také nejbližší okolí klienta.

Poslední fáze – ukončení práce s klientem - bývá často velmi obtížná. Jedná se vlastně o ukončení vztahu. Snazší pro fázi ukončení je, pokud je předem stanovena doba trvání. Důležité jsou také výsledky poradenského procesu a změny, kterých se podařilo dosáhnout. Klient se může ukončení bránit, vztah s pracovníkem se pro něj stal velmi důležitým. Pokud se podařilo dosáhnout dobrých výsledků a klient odchází posílen důvěrou v sebe sama, je odchod do „reálného světa“ jednodušší. Klientovi musí být poskytnut dostatek času, aby se na ukončení spolupráce mohl připravit. Jsou však

i situace, kdy musí dojít k předčasnému ukončení spolupráce a předání klienta jinému pracovníkovi. Je to zejména v situacích, kdy dojde k nějaké výrazné změně v životě klienta (např. stěhování), v průběhu poradenského procesu se může ukázat, že daný způsob práce není pro klienta vhodný nebo mu nevyhovuje, nebo může dojít k nepřekonatelným konfliktům ve vztahu klient – sociální pracovník.

Klient odchází do „všedního života“ a využívá všech nabytých zkušeností. V jeho životě se projevují efekty ze společné práce a probíhají různé události a změny. Často si neví rady a je pro něho velmi důležité vědět, že má možnost se na sociálního pracovníka ještě po určité období kdykoli obrátit a kontaktovat ho v případě potřeby. Sociální pracovník by si měl přát, aby ho klient nepotřeboval. Aby žil svůj život. Aby měl poradenský proces uložený kdesi v paměti jako podnětnou zkušenost, případně jako inspiraci pro vlastní řešení různých problémů.²¹

4.3. Skupinová práce s klienty

Služby sociální rehabilitace pro dlouhodobě nezaměstnané se opírají především o individuální práci s klienty. Klienti pravidelně dochází na schůzky s osobním konzultantem, který je podporuje a provází nelehkým obdobím nezaměstnanosti. S jeho pomocí se klienti učí např. jak si napsat životopis a motivační dopis před vstupem do zaměstnání, jak jednat s potencionálním zaměstnavatelem, jak se připravit a jak vystupovat na výběrovém řízení, kterým směrem se vydat při zvyšování kvalifikace nebo jak změnit svůj původní obor za jiný. S osobním konzultantem probírají také svoje další problémy, které s nezaměstnaností souvisí a na základní problém se v průběhu času nabalily. Klienti také mají možnost zvýšit si svoji kvalifikaci např. v kurzech základů počítače, v kurzech komunikace, základů administrativy, základů podnikání apod. Na těchto aktivitách se po určitou dobu setkávají klienti navzájem, ale o skupinové práci se vzhledem k náplni jednotlivých kurzů nedá hovořit. Pro dlouhodobě nezaměstnaného člověka je pocit sounáležitosti a sdílení velmi důležitý. To je ten pocit, že v tom nejsem sám, že se to nestalo jenom mně. A tento pocit může člověk zažít jen ve skupině lidí se stejnými nebo podobnými problémy.

²¹ RIEGER, Zdeněk. *Loď skupiny*. vydání druhé. Praha : Portál, 2007. 208 s. ISBN 978-80-7367-222-5.

Hlavním záměrem skupinové práce je vytvořit pro klienty prostor pro společná setkávání, na kterých by si mohli vyměňovat informace, naučit se komunikovat s druhými, podělit se s ostatními o svoje zkušenosti, naučit se důvěřovat a bez obav vyjadřovat svoje pocity a názory.

I. D. Yalom uvádí jedenáct faktorů, které působí a ovlivňují skupinovou terapii. Skupinová terapie je vysoce účinná forma psychoterapie a dokáže přinést smysluplný zážitek. Terapeutická zkušenost je rozdělena přirozenými hranicemi na jedenáct základních faktorů:

1. Dodávání naděje
2. Univerzalita
3. Poskytování informací
4. Altruismus
5. Korektivní rekapitulace primární rodiny
6. Rozvoj socializačních technik
7. Napodobující chování
8. Interpersonální učení
9. Skupinová soudržnost
10. Katarze
11. Existenciální faktory

Každý faktor představuje část procesu změny, jsou na sobě závislé a nemohou fungovat samostatně.

DODÁVÁNÍ NADĚJE

Skupinová terapeuti, ještě před zahájením práce skupiny, musí udělat vše pro posílení důvěry klienta v účinnost skupinové terapie. Pokud má terapeut i klient od terapie podobná očekávání, je pozitivní výsledek pravděpodobnější. Dodávání naděje je samo o sobě terapeuticky účinné. Pro klienty ve skupinové terapii je velmi důležité vidět a zažít zlepšení druhých členů skupiny a terapeuti by měli na toto dění stále upozorňovat. Vidět dosažení úspěchu či zlepšení jiného člena skupiny se stejným problémem dodává velkou naději a posílení ostatním. V různých svépomocných

skupinách je jako příkladu např. využito práce pomocných terapeutů – laiků – z řad vyléčených (alkohol, drogová závislost atd.).

UNIVERZALITA

Většina klientů do terapie vstupuje s pocitem, že jsou osamoceni a se svým problémem se velmi odlišují od ostatních. Je to často z toho důvodu, že nemají možnost a ani nechtějí o svých problémech hovořit s ostatními. Jejich obtížné životní zkušenosti jim brání v navazování vztahů, mají pocit, že jejich problémy jsou pro okolí nepřijatelné. Velkou úlevu jim na skupinových setkáních přináší poznání, že ostatní členové skupiny mají často problémy podobné. Mohou je vzájemně sdílet, mluvit o nich, jsou schopni se začlenit a svůj problém, jako i problémy ostatních, přijmout.

POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

V dobrém skupinovém prostředí, ve kterém panuje atmosféra důvěry a spolupráce, si klienti často vyměňují, sdílejí a poskytují různé informace mezi sebou (nejčastěji se toto děje v různých svépomocných skupinách). V kognitivní terapii nabízejí vedoucí skupiny jednoznačné postupy a instrukce, které se vztahují k situacím a postojům klientů. Terapeuti často předávají členům skupiny informace, vzorce, vysvětlují, objasňují – a tím eliminují strach a úzkost z nejistoty, zejména v počátečních fázích skupiny. Přímé rady se objevují v každé terapeutické skupině v rané fázi a svědčí o vzájemném zájmu a péči. Skupiny více strukturované jsou založeny především na přímých radách a doporučeních (např. Anonymní alkoholici).

ALTRUISMUS

Každý člověk potřebuje cítit, že je užitečný a že ho někdo potřebuje. Většina členů před vstupem do skupiny má pocit, že je nikdo nepotřebuje, že nemají druhým co nabídnout. Skupina jim nabízí příležitost, být užiteční pro druhé, dostávat tím, že sami něco dávají. V tomto ohledu je skupinová terapie jedinou formou terapie, která umožní svým klientům, aby byli užiteční pro druhé – spontánními reakcemi, zpětnou vazbou, nasloucháním, přijetím a otevřenou podporou.

KOREKTIVNÍ REKAPITULACE PRIMÁRNÍ RODINY

Klienti ve skupině znovu prožívají dávné rodinné konflikty, ale jinak – korektivně. Probírají své problémy s terapeutem a ostatními členy skupiny a zabývají se znovu neukončenými vztahy z minulosti. Skupina mnohdy připomíná rodinu, vedoucí skupiny jsou často vnímáni jako postavy rodičů a členové skupiny po určitém čase začnou komunikovat s ostatními způsobem, kterým jednali ve své primární rodině. Jsou terapeuti vedeni k odkrývání svých rolí a k jejich porozumění v aktuální situaci.

ROZVOJ SOCIALIZAČNÍCH TECHNIK

Tento terapeutický faktor se liší podle typu skupinové terapie. V některých skupinách je na sociální učení kladen důraz (např. při práci s dospívající mládeží), v jiných je sociální učení nepřímé. Klienti ve skupině získají možnost zpětné vazby od druhých – mají možnost se dozvědět, jak na druhé působí svým jednáním, jaký je rozdíl mezi tím, jak působit chtějí a jaká je skutečnost. Naučí se řešit konflikty, pomáhat druhým svými otevřenými reakcemi a zpětnou vazbou, vyjádřit zájem a empatii. Všechny tyto dovednosti využijí v budoucích vztazích mimo skupinu.

NAPODOBUJÍCÍ CHOVÁNÍ

Klienti ve skupině napodobují chování ostatních členů i terapeutů. Skupinový terapeut ovlivňuje chování klientů svými vzorci chování zejména v počátečních fázích terapie. Od napodoby přechází klient často k experimentování – zkouší, jak by mu ten který typ chování a jednání tzv. seděl. Terapeutický efekt tohoto experimentování je zjištění klienta, kdo vlastně je.

INTERPERSONÁLNÍ UČENÍ

Jednou ze základních motivací člověka je potřeba pozitivních a oboustranných hlubokých vztahů, potřeba náležet k někomu. Klienti často vstupují do terapie s cílem zmírnit úzkost nebo depresi. Po určité době se jejich cíl promění na přání naučit se pěstovat dobré mezilidské vztahy, umět komunikovat s druhými, být k nim otevřený a důvěřovat jim. Projevit otevřeně své obavy, mít se komu svěřit a cítit, že někam patří. Často klienti zažijí řadu nešťastných vztahů, aniž by se dověděli, proč se vztah

nepovedl, proč byli odmítnuti. Úkolem psychoterapie je naučit klienta vytvářet dobré mezilidské vztahy. K tomu jim může pomoci terapeutická skupina, kterou musejí vnímat jako dostatečně bezpečnou a podporující, aby se mohli otevřeně vyjadřovat. Prostřednictvím zpětné vazby od ostatních členů a také vlastním sebezpozorováním si mohou uvědomit rysy svých vztahů a také svoje chování a jednání. Klient, který si uvědomí, jaký vliv má jeho chování na pocity a postoje ostatních, si také připustí osobní odpovědnost za svůj vztahový svět a začne pracovat na procesu změny. Důležitá je v tomto procesu klientova motivace, jeho osobnost a také to, jak blízko si ke svým problémům skupinu pustí, jak bude ve svých projevech otevřený. Po každém, byť jen dílčím úspěchu, se klientovy obavy a jeho sociální úzkost zmenšuje a roste jeho sebedůvěra. Cítí se jistější v komunikaci s druhými, ostatní na jeho chování reagují kladně a přijímají ho. Poté, co si nové vzorce chování vyzkouší uvnitř skupiny – v bezpečném prostředí, přenesse toto chování do vnějšího sociálního prostředí, upraví se jeho narušené vztahy a přibude schopnost vytvářet vztahy nové. V určitých místech vstupuje do tohoto procesu i terapeut – povzbuzuje, nabízí specifickou zpětnou vazbu, odklání klienta od katastrofických představ neúspěchu, posiluje změny a objasňuje mechanismy.

SKUPINOVÁ SOUDRŽNOST

Základem dobré a úspěšné terapie je vztah. V individuální terapii je to vztah terapeut – klient, ve skupinové terapii stejnou roli hraje skupinová soudržnost. Pro skupinovou soudržnost se těžko hledá jednoznačná definice – je to něco společného, duch skupinové vzájemnosti, atmosféra, spolenectví, vztahy, sounáležitost, solidarita, bezpečí, sdílení – zkrátka všechny faktory, které dělají skupinu pro klienty přitažlivou. Faktory, které působí tak, že klienti ve skupině setrvávají. Velmi silná soudržnost a zaujetí členů skupiny jsou nejvíce patrné v počátečních stádiích. Je to předpoklad k tomu, aby se skupina dostala do stádií, kde se začnou projevovat konflikty, kde začne skupina nejvíce pracovat. Skupinová soudržnost je důležitým prvkem pro fungování ostatních terapeutických faktorů. Platí také, čím větší soudržnost skupiny, tím lepší výsledky terapie, větší stabilita a menší fluktuace členů.

KATARZE

Katarze má v procesu terapie nezastupitelné místo. Je to očista, otevření se, vyjádření pozitivních nebo negativních pocitů, prožití a vyjádření silného afektu. Silný emoční projev a prožitek urychluje vývoj soudržnosti skupiny. Intenzita těchto emocí se posuzuje právě podle prožitku toho kterého klienta, nikoli z hlediska terapeuta. U klienta, který projde katarzí, dochází k odžití negativních pocitů, celkové úlevě a odreagování se.

EXISTENCIÁLNÍ FAKTORY

Především v existenciálním terapeutickém přístupu je kladen důraz na vědomí vlastní smrti, osamělost, smysl života, svobodu. Tyto faktory jsou důležité zejména při práci s klienty, kteří mají vážné zdravotní problémy. Ale konfrontování se smrtelností, svobodou a odpovědností za vlastní život jsou všichni klienti ve všech druzích terapie. Hledání smyslu života patří mezi základní témata každého klienta. Často existenciální otázky ignorujeme, dokud nepřijde tzv. hraniční zážitek – životní událost, který člověka donutí zastavit se, přehodnotit svůj dosavadní život, setřídít svoje zájmy odpovídajícím způsobem.²²

SKUPINOVÝ TERAPEUT

Mezi hlavní úkoly skupinového terapeuta patří vytvoření a udržení skupiny, a výběr jejích členů. Je zodpovědný za sestavení skupiny a jeho dalším velkým úkolem je skupinu udržet. Stabilita skupiny je nezbytnou podmínkou úspěšnosti terapie, terapeut musí předcházet ztrátě motivace u klientů. Zpočátku, kdy se klienti mezi sebou neznají, je terapeut prostředníkem, který skupinu sjednocuje. Měl by vždy intervenovat při všech jevech, které ohrožují integritu skupiny – pozdní příchody, absence, rušivé aktivity atd.

Dalším důležitým úkolem pro terapeuta je kultura skupiny. V každé skupině musí vzniknout pravidla a normy pro vzájemné interakce. Skupinový terapeut pracuje

22 YALOM, Irvin D.; LESZCZ, Molyn. Teorie a praxe skupinové psychoterapie. Vydání druhé. Praha : Portál, 2007. 648 s. ISBN 978-80-7367-304-8.

nepřímo, vytváří si postupně strategické postavení, buduje kulturu, která napomůže k uplatnění jeho vlivu. Při tvorbě norem má terapeut na počátku hlavní vliv, vždy skupinové normy ovlivňuje. Členové skupiny se k jednotlivým normám a pravidlům vyjadřují. Důležité je přenést odpovědnost na jednotlivé členy. Klienti musí mít možnost být na skupině zcela otevření. Dalším znakem kultury skupiny je, že není strukturovaná a dění je spontánní. Terapeut by měl posilovat význam skupiny pro její členy – na sezení chodit přesně, omlouvat se v případě nepřítomnosti předem, umět vyjádřit své úvahy a myšlenky o skupině před ostatními. Terapeut udržuje kontinuitu práce skupiny – vrací se k událostem, propojuje události. Důležité je také podporovat členy skupiny k vzájemné pomoci. V každé terapeutické skupině se objevují konflikty. Úkolem terapeuta je vybudovat skupinu s takovými normami, aby řešení konfliktů mělo bezpečné základy. V případě propuknutí nezvladatelného konfliktu je nutnost zásahu terapeuta na místě.

Neméně důležitá je terapeutova práce tady a teď. Ve fázi aktivace je hlavním úkolem terapeuta odvádět skupinu od témat zvenčí a její energii se snažit směřovat na vzájemné vztahy. Později se zaměření na tady a teď stane přirozenou součástí skupiny. V další fázi má terapeut právo vybízet ostatní členy skupiny k aktivitě, otevřenosti, pokud má pocit, že se „nic neděje“, že skupina stagnuje. Terapeut má stále v pozornosti původní cíle klientů, je ve skupině pozorovatelem, propojuje události a udržuje časovou perspektivu. Jeho výsadou je možnost vyslovit a pojmenovat i věci zdánlivě nevyslovitelné a najít způsob, jak říkat i „horké“ věci. Komentuje proces a pomáhá skupině, aby porozuměla procesu prožívání tady a teď.²³

Mezi obecné vlastnosti terapeuta patří především ty, které podporují lidskou komunikaci. V první řadě je to autenticita a otevřenost, dále schopnost akceptace, bezpodmínečného přijetí, úcta a důvěra vůči klientovi a také schopnost empatie – vcítit se a porozumět druhému. Dále je nezbytná osobnostní zralost, odolnost vůči frustraci a vnitřní stabilita. Pro práci se skupinou jsou důležité osobnostní rysy terapeuta, povaha a životní filosofie. Terapeutický styl by měl korespondovat s povahovými vlastnostmi. Nejdůležitější zdroj kvalitní spolupráce je osobní reakce terapeuta na členy skupiny a na

23 YALOM, Irvin D.; LESZCZ, Molyn. Teorie a praxe skupinové psychoterapie. Vydání druhé. Praha : Portál, 2007. 648 s. ISBN 978-80-7367-304-8.

její dění. Má-li terapeut rád humor anebo je-li hravý, neměl by se bát začlenit toto do své práce – nebát se experimentovat. Skupinová psychoterapie je o spolupráci, proto by terapeut měl mít schopnost týmového hráče.

Každý terapeut musí projít speciálním psychoterapeutickým vzděláním a toto vzdělání je nutné stále doplňovat novými poznatky. Dále musí absolvovat speciální výcvik vedený pod hlavičkou některé psychoterapeutické školy nebo přístupu. Zpočátku musí vést svoje klienty pod odborným dohledem některého ze svých zkušenějších kolegů – pod supervizí. Tyto supervizní konzultace pomáhají získat náhled na svou práci, dávají zpětnou vazbu a pomáhají řešit problematické a složité případy. Neméně důležitá je pro každého terapeuta psychohygienu jako prevence před syndromem vyhoření. K psychohygieně patří udělat si čas na svoje koníčky, které pomohou k odreagování, mít dobré rodinné zázemí, pěstovat dobré příbuzenské a přátelské vztahy. Práce by neměla být jedinou náplní života. Terapeut by měl dobře znát sám sebe, své pocity a motivy, dokázat se vyrovnat se stresem, frustrací a negativními situacemi. Věřit sám sobě, tomu co dělá a jak to dělá, a hlavně svou práci dělat s láskou.

SKUPINA

Jako první krok k práci se skupinou, je získání souhlasu organizace, pod jejíž hlavičkou se skupinová práce s klienty bude uskutečňovat. Je důležité objasnit, proč je skupinová práce pro klienty důležitá, co může klientům nabídnout a zprostředkovat. Zhruba nastínit cíle a záměry skupiny, o jaký typ skupiny se jedná, jak často a jak dlouho budou probíhat setkání. Jaká budou daná pravidla pro skupinová setkávání a jak bude vypadat dohoda mezi jednotlivými klienty a organizací, zastoupenou terapeutem. Samozřejmostí je obhájit svoji kvalifikaci a oprávnění k výkonu skupinové terapie a dohodnout možnosti supervize.

ANOTACE TERAPEUTICKÉ SKUPINY PRO KLIENTY SOCIÁLNÍ

REHABILITACE:

Typ skupiny: uzavřená terapeutická skupina, krátkodobá

Délka trvání: 3 měsíce

Frekvence setkávání:	1x týdně
Počet členů:	8 – 12
Co můžete od skupiny očekávat	<ul style="list-style-type: none"> • prostor pro vzájemnou výměnu názorů a zkušeností • prostor pro sdílení pocitů • vzájemnou podporu členů skupiny • možnost prozkoumat vlastní hodnoty a postoje • hledání osobních cílů a cest k nim
Témata	<ul style="list-style-type: none"> • Jaké to pro mě je, být nezaměstnaný? • Jak nezaměstnanost ovlivňuje moje vztahy? (v rodině, s přáteli) • Co udělala nezaměstnanost s mým sebevědomím, mojí sebehodnotou? • Co může být příčinou neustálého odmítání mých žádostí o přijetí do zaměstnání? • Je v mých silách změnit stávající situaci? • Co mi v životě přináší uspokojení a radost? A jaký to má pro mě význam? • Každému se může stát, že bude v průběhu života nějakou dobu nezaměstnaný. Ani na mé situaci není nic neobvyklého.
Informační schůzka	Před vstupem do skupiny proběhne s každým zájemcem informační schůzka, které se zúčastní oba dva vedoucí skupiny. Na této schůzce dostane zájemce podrobnější informace o smyslu a struktuře skupinových setkávání, bude prostor pro diskusi o očekáváních klienta a jeho případné dotazy.

Supervize je velmi důležitá a užitečná součást každé práce v pomáhající profesi. Pomáhá při řešení problematických případů a sociální pracovník získává zpětnou vazbou náhled na svou práci. Před zahájením skupinové práce s klienty je vhodná supervize metodická (pro počáteční pomoc s přípravou a utvářením skupinových setkání) a také supervize klientská, případová (supervize pro práci s klienty ve skupině). Již v počáteční fázi příprav je nutné stanovit **cíle skupiny** – kam chceme klienty přivést, co je chceme naučit a předat jim. Cíle by měly být měřitelné a definovatelné. Čím detailněji jsou cíle definovány, tím lépe se skupina na jejím závěru vyhodnocuje. Pomůckou může být představa sebe na místě klienta – co mi to dává, chci dostat právě toto, co bych potřeboval více? Cíle by měly být vyvážené – cíle organizace (co očekává od činnosti takové skupiny), cíle vedoucích skupiny (kam chtějí skupinu směřovat) a cíle klientů (co si chtějí odnést).

Neméně důležité je nastavení **pravidel skupiny**, která by měla zahrnovat omlouvání absence, dochvilnost, chování klienta vůči ostatním členům, rušení (telefonování, přítomnost alkoholu apod.). V pravidlech musí být nastaveny základy bezpečné práce, jako je např. pravidlo možnosti říci stop ohledně věcí, o kterých klient nechce z nějakých důvodů mluvit, nevynášet informace ze skupinového dění (všechna sdělení ve skupině jsou důvěrná a podléhají mlčenlivosti) a pravidlo, že každý má právo na vyjádření svého názoru.

Další důležitá věc je stanovení **kontraktu** s každým účastníkem skupiny. Co klient očekává, co konkrétního by mu měla skupinová práce přinést, na čem by chtěl pracovat a co rozvíjet. Co by chtěl, aby se na skupině dělo a co naopak ne, z čeho má třeba obavy. Před začátkem skupinových setkávání je nutné každého klienta podrobně informovat o organizačních věcech a také mu nastínit smysl této práce a zmírnit jeho případné obavy a nejistotu.

Velkou pozornost je třeba věnovat **sestavení skupiny**, vzít v potaz převahu toho kterého pohlaví, eventuální věkovou rozdílnost, možnost společných sdílených témat.

KAZUISTIKY KLIENTŮ SKUPINY

KLIENT Č.1

Muž, 56 let, středoškolské vzdělání, ženatý, 2 dospělé děti (ve společné domácnosti už nežijí), nezaměstnaný déle než 1 rok, zdravotní stav zhoršený (uvádí dlouhodobé problémy se zády), požádal o částečný ID – zatím v řízení, není rozhodnuto. Manželka pracuje ve státní správě, problémy v manželství začaly s jeho nezaměstnaností – manželka mu vyčítá, že se při hledání práce málo snaží, je pasivní.

K nám přichází po půlroční spolupráci s úřadem práce, stěžuje si na špatný a neosobní přístup, dle jeho slov: „Jednání jak na běžícím pásu, nikdo neměl čas si se mnou promluvit.“ Žádal tam o rekvalifikační kurz – ten z kapacitních důvodů nedostal. Sám si to vysvětluje tím, že už je neperspektivní. Měl by zájem o práci skladníka, ale neumí pracovat s počítačem, taky by potřeboval získat základní znalosti se skladovým účetnictvím. Vystudoval obchodní akademii, ale v oboru nepracoval – většinu života se živil jako řidič nákladního auta, jeden čas pracoval i jako osobní řidič ředitele nějaké firmy. V současné době nemůže toto povolání vykonávat vzhledem k jeho problémům se zády. Práci skladníka si představuje spíš jako administrativu – pracovat ve skladu, kde by zároveň musel zvedat těžké věci, mu lékař nedoporučil.

Jeho zakázka: *spolupracovat s osobním konzultantem – pomoc při výběru a hledání pracovního místa, pomoc s přípravou na osobní pohovor u zaměstnavatele (jak vystupovat, jak si zvýšit sebevědomí). Absolvovat základní kurz práce s osobním počítačem, dále jako nadstavbu základy skladové evidence a skladového účetnictví. Uvítal by spolupráci s psychologkou – velmi nízké sebevědomí, málo průbojný, neumí se prosadit, tichý, nevýrazný, potřeboval by řešit problémy doma s manželkou. Z celé situace je velmi neklidný, neví si rady, občasné deprese, smutek a nechuť cokoli řešit. V noci nemůže spát. Dále má zájem o služby sociálně právní poradny – vzhledem k dlouhodobé nezaměstnanosti uzavřel nevýhodnou půjčku, nějakou dobu nezvládal splácení, dluhy narostly - potřebuje právní radu a pomoc s řešením.*

Průběh poradenského procesu:

- *Spolupráce s osobním konzultantem - dochází pravidelně na schůzky, pracují na tvorbě životopisu a motivačního dopisu, poradenství o výběru vhodného*

povolání, jak vystupovat při výběrovém řízení, probírají vhodné inzeráty a nabídky práce. Osobní konzultant doporučil absolvování základního kurzu práce na PC (délka trvání 5 týdnů) a poté navázat na kurz skladového účetnictví (délka trvání 6 týdnů). Dále doporučena individuální spolupráce s psycholožkou a objednaná do sociálně právní poradny. Nadále jedenkrát za 14 dní schůzky s osobním konzultantem – sledovat vývoj, zlepšení, účasti na výběrových řízeních a jejich výsledky. Klientovi doporučen vstup do skupiny, skupinová práce by mu mohla zlepšit náhled na svoji situaci, pracovat na svém sebevědomí a sebeprosazování, zlepšit komunikaci.

- *Klient absolvoval kurz základů práce s počítačem, v současné době čeká na zahájení kurzu Skladového hospodářství.*
- *Spolupracuje s psycholožkou, dochází na individuální konzultace, práce na motivaci klienta, řešení vztahových problémů.*
- *V sociálně právní poradně klient řeší za pomoci právníka svoje zadlužení a možnost odvrácení hrozící exekuce.*
- *Na doporučení psycholožky po krátkém váhání projevil zájem o práci ve skupině – vyjádřil obavy z toho, jak se bude umět prosadit mezi ostatními, ale bere to jako výzvu, má chuť si v bezpečném prostředí vyzkoušet mluvit před ostatními o svých problémech a také slyšet, jak se k problému nezaměstnanosti staví druzí, podělit se s nimi o zkušenosti.*
- *Před vstupem do skupiny klientův případ řešen na supervizi – všichni kolegové, kteří s ním pracovali, doporučili jeho vstup do skupiny. Viditelná snaha pracovat na sobě, již znatelné mírné pokroky, práce ve skupině by mu výrazně pomohla a posunula ho kupředu.*
- *Ve skupině počáteční ostych, většinou sedí a poslouchá druhé. Při společných aktivitách se začíná projevovat, zlepšuje se komunikace a otevřenost vůči ostatním. Po čase nabývá větší jistoty v prosazování se, získává náhled na svoji situaci. Sám udává, že se jeho psychický stav velmi zlepšil a zvýšilo se mu sebevědomí.*

KLIENT Č. 2

Žena, 49 let, vyučená tkadlena, rozvedená, jedna dcera – už dospělá, dlouhodobě v zahraničí. Nezaměstnaná rok a půl, občas se jí podaří sehnat nějakou brigádu, ale jen krátkodobou. Léta pracovala v oboru, ve kterém se vyučila, ale podnik snižoval stavy a propouštěl. S manželem 5 let rozvedená, odešel za mladší ženou. Dcera si našla práci v zahraničí, žije tam s přítelem, telefonují si, ale dceru nenavštěvuje – z finančních důvodů, ale dle jejích slov, o to dcera ani nestojí. Zklamaná, negativní postoj k životu, všichni ji odmítají, nikdo o ni nestojí. Pro potencionální zaměstnavatele je neperspektivní – dle jejích slov: “ všude chtějí mladé a krásné “. Život ji nebaví, neví jak a také proč svou situaci změnit. Žije sama v malém bytě v podnájmu – má problémy se sháněním peněz a splácením nájmu. Práci by brala jakoukoli, ráda by pracovala jako recepční nebo někde na vrátnici.

Její zakázka: *spolupracovat s osobním konzultantem na hledání vhodného místa, naučit se práci s počítačem, aby si mohla sama vyhledávat nabídky práce. Chtěla by si procvičit např. jak písemně či telefonicky reagovat na nabídku práce – sama uvádí, že s tím má problém. Má zájem o spolupráci s psycholožkou – nevěří si, je zklamaná tím, jak ji všichni odmítají, chtěla by nějak zlepšit vztah s dcerou, ale neví jak na to. Cítí se osamělá, neví jak navazovat vztahy s druhými lidmi, sama projeví zájem vstoupit do klientské skupiny.*

Průběh poradenského procesu:

- *Klientka spolupracuje s osobním konzultantem na výběru vhodného povolání, eventuelně na celkové rekvalifikaci a změně oboru. Doporučena na kurz základů práce s osobním počítačem a kurz komunikace (délka trvání 5 týdnů). Práce na vypracování životopisu, učí se vystupovat a komunikovat s potencionálním zaměstnavatelem, vhodná motivace pro možné změny. Dále doporučena spolupráce s psycholožkou. Nadále trvají schůzky s osobním konzultantem - podpora, motivace, sledování změny.*
- *Dochází na individuální konzultace k psycholožce, práce na motivaci, zlepšení náhledu na svou současnou situaci a pohledu do budoucnosti, práce na změně negativního postoje k životu, navazování vztahů s druhými, zlepšení vztahu s dcerou.*

- *Po dohodě s psycholožkou se hlásí do skupiny, dle jejích slov: „Budu někam patřit, s někým se seznámím, budou tam asi lidi se stejnými nebo podobnými problémy.“*
- *Před vstupem do skupiny případ řešen na supervizi, kolegy doporučena, mohlo by jí to pomoci v poznání, že její situace není ojedinělá. Doporučeno dávat si pozor na její občasné negativistické postoje – stejně je to všechno k ničemu, zase to dopadne špatně atd.*
- *Na skupinových setkáváních se zprvu hodně projevuje její negativní postoj k životu – „stejně nic nemá cenu“. Později, když vyslechne životní příběhy ostatních, sama přichází s myšlenkou, že „někteří jsou na tom ještě hůř a přesto mají obdivuhodnou chuť znovu začínat“ – začíná přehodnocovat svoje postoje, znatelný posun v motivaci ke změně. Dle jejích slov se na každé další setkání těší, daří se jí navazovat kontakt s ostatními, s některými klienty se setkává i mimo skupinu a navštěvují se. Funguje vzájemná podpora.*

5. Průzkum názorů aktivních klientů sociální rehabilitace

Na závěr své práce jsem oslovila krátkým dotazníkem patnáct aktivních klientů sociální rehabilitace, abych se jich zeptala na jejich názory. Jak nezaměstnanost ovlivnila jejich život a jakým přínosem pro ně byly aktivity sociální rehabilitace a spolupráce se sociálními pracovníky a co při této spolupráci získali. Vzor dotazníku je jako příloha této práce.

SHRNUTÍ DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU:

1. Na otázku číslo 1 „**Jak dlouho jste aktuálně nezaměstnaný?**“ většina klientů odpověděla v rozmezí jednoho až dvou roků.

2. Na otázku číslo 2 „**Jak ovlivňuje nezaměstnanost Váš soukromý život?**“ odpovídali klienti krátkým slovním vyjádřením. Nejčastější odpovědi:

materiální zabezpečení

deprese

špatný psychický stav

izolace

ztráta jistoty

zhoršení zdravotního stavu

ztráta bydlení.

3. V otázce číslo 3 měli klienti na výběr šest možností, které měli zakroužkovat k otázce „**Došlo u Vás v období nezaměstnanosti k některému z těchto stavů?**“ Počet odpovědí:

finanční problémy a snížení životní úrovně 14

deprese a úzkostné stavy 12

krize ve vztahu 9

zhoršení zdravotního stavu 9

upadnutí do dluhů 6

zhoršení vztahu s přáteli 4

4. V otázce číslo 4 byla nakreslena osa, na kterou měli klienti vyznačit dvěma body svůj **psychický stav – před tím, než začali navštěvovat služby sociální rehabilitace a v současnosti**. Počet odpovědí:

zlepšení psychického stavu v současnosti	13
stav stejný jako před tím	2

5. Otázka číslo 5 se dotazovala, **jak klienti našli kontakt na služby sociální rehabilitace**. Odpovědi:

úřad práce	8
od kamaráda	3
sociální pracovník v jiné službě	2
úřad městské části	1
náhodně	1

6. Na otázku číslo 6 „**Jak dlouho již využíváte služeb sociální rehabilitace?**“ byly odpovědi:

půl roku	6
jeden rok	5
čtyři měsíce	3
jeden a půl roku	1

7. Na otázku číslo 7 „**Jaké byly na počátku Vaše očekávání a představy o pomoci, kterou Vám může sociální rehabilitace nabídnout?**“ klienti nejčastěji odpovídali:

nejisté představy,
žádné,
naučit se na PC,
nové kontakty,
odborná pomoc s hledáním práce, podpora.

8. Na otázku číslo 8 „**Shodly se Vaše očekávání a představy s tím, co Vám potom bylo skutečně nabídnuto?**“

„**V čem ano?**“ nejčastější odpovědi:

nabídka kurzů,

PC znalosti,

přístup pracovníků,

nové kontakty,

informace.

„**V čem ne?**“ jediná odpověď „**nenášla práci**“, jinak proškrtnuto.

„**Bylo něco navíc?**“ – nejčastější odpovědi:

přístup ke klientům,

práce s osobním konzultantem,

nabídka kurzů,

kurz PC,

dlouhodobá spolupráce,

psycholožka.

„**V nabídce služeb Vám chybí?**“ – se nejvíce objevoval požadavek rozšířit nabídku o více kurzů.

9. Otázka číslo 9 „**Co je pro Vás největším přínosem v individuální práci s osobním konzultantem?**“ – nejčastější odpovědi:

podpora,

pomoc,

individuální přístup,

vstřícnost,

trpělivost,

motivace,

nasměrovat,

poradit,

ochota,

důvěra,

vyslechnutí.

10. Otázka číslo 10 „**Co je pro Vás největším přínosem v práci ve skupinových aktivitách?**“ – nejčastější odpovědi:

vzdělávání,
výměna zkušeností,
informace,
možnost potkat se s ostatními,
obohacení,
sdílení,
komunikace,
nové kontakty.

11. Otázka číslo 11 „**Co jste za dobu spolupráce v sociální rehabilitaci získal, co Vám spolupráce přinesla?**“ – nejčastější odpovědi:

vzdělávání,
nové kontakty,
zvýšení sebevědomí,
zlepšení psychického stavu,
zkušenosti,
naděje,
změna myšlení,
jiný pohled na svět,
nasměrování.

12. Otázka číslo 12 „**Které aktivity jste v sociální rehabilitaci využíval nebo využíváte?**“ – výčet nabídky patnácti aktivit, klient měl zakroužkovat. V průměru každý klient využívá nebo využil šest aktivit z patnácti.

Spolupráce s osobním konzultantem	15
Skupinová setkávání klientů	6
Vzdělávací kurzy	13
Sociální poradna	3
Psychologické poradenství	7
Právní poradenství	6
Job kluby	3

PC pro klienty	15
Poradce pro volbu povolání	3
Poradce pro vzdělávání	1
Tvořivá dílna	7
Tematické pořady, besedy	8
Doprovod	1
Samostudovna	2
Modelové výběrové řízení	10

DÍLČÍ ZÁVĚR

Z odpovědí aktivních klientů sociální rehabilitace jsem zjistila, že nezaměstnanost velmi ovlivňuje jejich psychický stav i soukromý život. U většiny z nich došlo za dobu trvání nezaměstnanosti nejen k finančním problémům a zhoršení materiálního zabezpečení, ale i k psychické nepohodě a zhoršení ve vztazích s nejbližšími.

Z odpovědí klientů dále vyplývá, že po vyhledání služeb sociální rehabilitace a započetí práce se sociálními pracovníky, se jejich psychický stav a náhled na svoji situaci zlepšil. Důležitým momentem pro zlepšení náhledu a přijetí své situace byla i možnost setkávání se s ostatními klienty, možnost výměny názorů, informací a také možnost sdílení svých problémů.

Shrnutím výpovědí klientů jsem došla k závěru, že pro dlouhodobě nezaměstnaného člověka je velmi důležité najít odbornou pomoc ve své nelehké situaci. Podpora sociálních služeb a spolupráce se sociálními pracovníky přináší nezaměstnanému zlepšení psychické rovnováhy, lepší náhled na svou složitou životní situaci, změnu myšlení a nasměrování k možnostem řešení své situace.

ZÁVĚR

Nezaměstnanost je problém, který za jistých okolností může potkat každého a jisté je, že s sebou tento problém přináší mimo jiného i psychickou nepohodu. Touto prací jsem se snažila ukázat alespoň část problémů dlouhodobě nezaměstnaných klientů i to, jak se s nimi v sociální rehabilitaci pracuje a jakým způsobem se je snaží sociální pracovníci tímto nelehkým obdobím života provázet. Provázet – to je to správné slovo. Sociální pracovník ani terapeut nemůže dlouhodobě nezaměstnanému klientovi pomoci tím, že mu najde práci. Ale může mu být nápomocen radou, může ho motivovat, podporovat, nasměrovat, vyslechnout, soucítit s ním, být s ním v jeho těžkých chvílích – zkrátka provázet ho určitým obdobím života.

Pro dlouhodobě nezaměstnaného člověka je také velmi důležitý pocit sounáležitosti a sdílení – to je ten pocit, že v tom nejsem sám, že se to nestalo jenom mně. A tento pocit může člověk zažít jen ve skupině stejně „postižených“ lidí. Co člověk, to jiný příběh, ale jedno mají společné – nemají práci. A většina z nich, i když se snaží, nemůže už delší dobu práci najít. Každý se s touto situací vyrovnává jinak, dělá jiné kroky, jinak reaguje. Ale mohou to vzájemně sdílet, vyměňovat si informace, zkušenosti, obohacovat se a inspirovat navzájem. Mohou si svoje příběhy sdělovat, učit se jeden od druhého a vzájemně se posilovat.

V této práci jsem se snažila zpracovat téma, jaký dopad má dlouhodobá nezaměstnanost na jednotlivce a jeho nejbližší okolí. Jaké další problémy s sebou dlouhodobá nezaměstnanost přináší a jak velkou je zátěž na psychický a fyzický stav jednotlivce. Kladla jsem si otázku, jak je pro nezaměstnaného člověka důležitá podpora sociálního pracovníka a jeho provázení a pomoc v období nezaměstnanosti. Popisovala jsem, jak může vypadat konkrétní spolupráce klienta a pracovníka v sociální rehabilitaci. Pro závěr této práce jsem oslovila dotazníkem klienty, kteří službou sociální rehabilitace právě procházejí, abych tuto práci doplnila o jejich konkrétní poznatky a odpovědi.

Problematika dlouhodobé nezaměstnanosti je rozhodně širší, než jsem popsala v této práci. Zpracováním této bakalářské práce jsem neměla ambice obsáhnout tuto problematiku v celé její šíři. Nepřístupovala jsem k tomuto zpracování s cílem popsat všechny problémy do veškerých detailů. Neuvádím také celou škálu problémů, se kterými se mohou dlouhodobě nezaměstnaní lidé setkat a které musí řešit. Snažila jsem

se obsáhnout problémy, které se vyskytují nejčastěji a na nich ukázat, jak těžkým a složitým obdobím prochází člověk, který přijde o práci. Zaměřila jsem se především na věci, které znám a se kterými se při své každodenní práci setkávám.

Mým cílem bylo poukázat v této práci na to, jak velmi důležitá je pro dlouhodobě nezaměstnaného jedince podpora, pomoc a možnost sdílení pocitu, že ve své situaci není sám. Došla jsem k závěru, že všechny tyto zmíněné aspekty jsou pro lidi, kteří se potýkají s nezaměstnaností, velmi důležité.

RESUMÉ

V této bakalářské práci pojednávám o problému dlouhodobé nezaměstnanosti a sociální práci a sociálním poradenství pro nezaměstnané. Práce je rozdělena do pěti kapitol.

V úvodu je pojednáno o nezaměstnanosti jako zátěži pro člověka, jaké problémy s sebou dlouhodobá nezaměstnanost může přinášet, jakými fázemi prochází člověk bez práce. Je zde položena otázka, jak je pro dlouhodobě nezaměstnaného jedince důležitá podpora sociálního pracovníka, spolupráce s ním a jeho pomoc a „provázení“ nelehkým obdobím nezaměstnanosti.

V první kapitole jsou definovány pojmy, jako nezaměstnanost, dlouhodobá nezaměstnanost a sociální vyloučení. Jsou zde popisovány možné příčiny nezaměstnanosti a také faktory, které mohou nezaměstnanost ovlivňovat.

Ve druhé kapitole jsou zmapovány základní a nejvíce se vyskytující jevy, které dlouhodobou nezaměstnanost provázejí. Zadlužení, bezdomovectví, závislosti, kriminalita a psychické problémy. Ke každé podkapitole jsou uvedeny i příklady, kde je možné získat radu a pomoc.

Třetí kapitola je věnována sociální rehabilitaci pro dlouhodobě nezaměstnané. Je zde zmínka o klientech této sociální služby, následuje nabídka a popis jednotlivých aktivit, které tato sociální služba nabízí v jedné konkrétní neziskové organizaci.

Ve čtvrté kapitole jsou popsány tři základní metody práce s klienty – rozhovor, individuální práce s klientem a skupinová práce s klienty. Tato kapitola také obsahuje část kazuistiky a příklad rozhovoru s klientkou. Dále faktory, které ovlivňují skupinovou práci, anotaci ke konkrétní terapeutické skupině a hlavní úkoly skupinového terapeuta. Jsou zde uvedeny dvě kazuistiky konkrétních klientů sociální rehabilitace.

V poslední páté kapitole je shrnutí dotazníkového průzkumu. Oslovila jsem krátkým dotazníkem patnáct aktivních klientů sociální rehabilitace, abych se jich zeptala na jejich názory. Shrnutím výpovědí klientů jsem došla k závěru, že pro dlouhodobě nezaměstnaného člověka je důležité najít odbornou pomoc ve své nelehké situaci. Podpora sociálních služeb a spolupráce se sociálními pracovníky přináší nezaměstnanému zlepšení psychické rovnováhy, lepší náhled na svou složitou životní situaci, změnu myšlení a nasměrování k možnostem řešení své situace.

ANOTACE

Tato bakalářská práce je zaměřena na problematiku dlouhodobě nezaměstnaných osob. Popisují v ní nezaměstnanost jako zátěž na člověka a jeho nejbližší okolí a další problémy, které s sebou nezaměstnanost přináší. Snažila jsem se zmapovat služby sociální rehabilitace v jedné z mnoha neziskových organizací a zaměřit se na některé metody sociální práce s nezaměstnanými. Cílem této práce bylo ukázat, jak je pro dlouhodobě nezaměstnaného jedince důležitá podpora a pomoc odborných sociálních služeb.

KLÍČOVÁ SLOVA

Nezaměstnanost, sociální vyloučení, dluhy, bezdomovectví, závislosti, kriminalita, psychické problémy, sociální rehabilitace, rozhovor, individuální práce, skupinová práce, poradenství, klient.

ANNOTATION

This bachelor's thesis deals with issues of the long-term unemployed. The thesis describes unemployment as a burden on the unemployed person and his or her family and relatives, and other issues concerning unemployment. I strove to map social rehabilitation services at a nonprofit organization and focused on social work methods concerning the unemployed. The goal of this thesis was to illustrate how important the support and help of expert social services is for the unemployed.

KEYWORDS

Unemployment, social exclusion, liabilities, homelessness, addiction, criminality, problems of a psychological nature, social rehabilitation, interview, working with individuals, working in groups, counselling, client.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

ZÁKONY A PRÁVNÍ PŘEDPISY

ÚZ č. 811 Sociální zabezpečení 2011, s. 155. § 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

KNIHY

GIDDENS, Anthony. Sociologie. Praha: Argo, 1999. 595 s. ISBN 80-7203-124-4.

KRAUS, Blahoslav. Základy sociální pedagogiky. 1. Praha: Portál, 2008. 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3.

MAREŠ, Petr a kol. Sociální exkluze na lokální úrovni. Praha: VÚPSV, 2008. ISBN 978-80-7416-014-1.

PRAŠKO, Ján. Jak vybudovat a posílit sebedůvěru. První vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. 256 s. ISBN 978-80-247-1352-6.

PRAŠKO, Ján; PRAŠKOVÁ, Hana; PRAŠKOVÁ, Jana. Deprese a jak ji zvládat. První vyd. Praha: Portál, 2003. 184 s. ISBN 80-7178-809-0.

RIEGER, Zdeněk. Loď skupiny. Vydání druhé. Praha: Portál, 2007. 208 s. ISBN 978-80-7367-222-5.

VÁGNEROVÁ, Marie. Psychopatologie pro pomáhající profese. Praha: Portál, 2004, 872 s. ISBN 80-7178-802-3

YALOM, Irvin D.; LESZCZ, Modyn. Teorie a praxe skupinové psychoterapie. Vydání druhé. Praha: Portál, 2007. 648 s. ISBN 978-80-7367-304-8.

INTERNETOVÉ ZDROJE

Co dělat při návratu z výkonu trestu. In BRNO, Portál sociální péče ve městě. Poradenské služby [online]. Brno: Magistrát města Brna, 2009 [cit. 2011-02-20]. Dostupné z WWW: <socialnipece.brno.cz>.

HECZKOVÁ, Eduarda; HECZKE, Stanislav. Bezdomovci a my. Getsemany [online]. červen 2001, 118, [cit. 2011-02-15]. Dostupný z WWW: <getsemany.cz>. ISSN 1210485X.

NEŠPOR, Karel. Jak poznat a překonat problém s hazardní hrou [online]. 2. rozšířené. Praha: Sportpropag, 1999. 16 s. [cit. 2011-02-20]. Dostupné z WWW: <zkola.cz>.

ZEMÁNEK, Josef. 10. lekce - Nezaměstnanost. Euroekonom [online]. 2007, 10, [cit. 2011-02-26]. Dostupný z WWW: <euroekonom.cz>.

JINÉ ZDROJE

1) Poznámky, zápisy a materiály ze seminářů a přednášek na Pražské psychologické fakultě v letech 2007-2010.

2) Informace z interních materiálů Diecézní charity Brno, střediska sociální rehabilitace (se svolením vedoucího střediska).

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA Č. 1: *DOTAZNÍK PRO KLIENTY SOCIÁLNÍ REHABILITACE.*

PŘÍLOHA č. 1

DOTAZNÍK

pro klienty sociální rehabilitace.

Vážení klienti, ráda bych Vás požádala o spolupráci a vyplnění tohoto dotazníku. Vyplněné údaje budou sloužit jako podklad k některým kapitolám mé bakalářské práce na téma „Sociální práce a sociální poradenství pro nezaměstnané.“ **Veškeré informace, které poskytnete, jsou anonymní.** Dotazník, prosím, vyplňte podle vlastního uvážení. Vše, co zde uvedete, mi velmi pomůže k dokončení mé práce. Předem Vám moc děkuji za pomoc, důvěru a spolupráci.

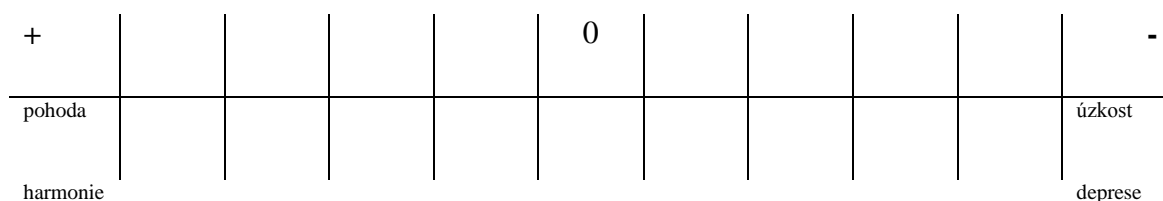
Milena Hrdličková, DiS. – sociální pracovnice Informačního centra.

1. Jak dlouho jste aktuálně nezaměstnaný/ná?

2. Jak ovlivňuje nezaměstnanost Váš soukromý život? *(krátké slovní vyjádření)*

3. Došlo u Vás v období nezaměstnanosti k některému z těchto stavů?
(zakroužkujte i více bodů)
 - a) Finanční problémy, snížení životní úrovně
 - b) Upadnutí do dluhů
 - c) Krize ve vztahu (s někým blízkým – manžel/ka, druh/družka, děti, blízcí příbuzní)
 - d) Deprese, úzkostné stavy
 - e) Zhoršení vztahů s přáteli
 - f) Zhoršení zdravotního stavu

4. Zakreslete prosím dvěma body na linku Váš psychický stav v období nezaměstnanosti. Jeden bod bude vyjadřovat období před nástupem do služeb v naší organizaci, druhým bodem označte Váš současný psychický stav. Body prosím označte „před“ a „nyní“.



5. Jak jste našel/našla kontakt na naše služby sociální rehabilitace, které nyní navštěvujete?

6. Jak dlouho již využíváte našich služeb?

7. Jaké byly na počátku Vaše očekávání a představy o pomoci, kterou Vám zde můžeme nabídnout? *(krátké slovní vyjádření)*

8. Shodly se očekávání a představy s tím, co Vám potom skutečně bylo nabídnuto?

a) V čem ano

.....

b) V čem ne

.....

c) Bylo něco navíc (co jste nečekal/a)

.....

d) V nabídce našich služeb Vám chybí

.....

9. Co je pro Vás největším přínosem v individuální práci s Vaším osobním konzultantem? *(krátké slovní vyjádření)*

10. Co je pro Vás největším přínosem v práci ve skupinových aktivitách?
(vzdělávací kurzy, PC pro klienty, skupina pro klienty, besedy, tematické akce, job kluby apod.) *(krátké slovní vyjádření)*

11. Co jste za dobu spolupráce s naší organizací získal/a, co Vám spolupráce přinesla? *(krátké slovní vyjádření)*

12. Které služby jste v naší organizaci využil/a, nebo využíváte? (*zakroužkujte prosím*)

- a) Spolupráce s osobním konzultantem
- b) Skupinová setkávání klientů
- c) Vzdělávací kurzy
- d) Sociální poradna
- e) Psychologické poradenství
- f) Právní poradenství
- g) Job kluby
- h) PC pro klienty
- i) Poradce pro volbu povolání
- j) Poradce pro vzdělávání
- k) Tvořivá dílna
- l) Tematické pořady, besedy
- m) Doprovod
- n) Samostudovna
- o) Modelové výběrové řízení

Prosím o stručné odpovědi, ale pokud budete chtít napsat k jakékoli otázce ještě krátké slovní vyjádření nebo poznámku, samozřejmě můžete. Moc Vám děkuji za spolupráci.

M.H. ☺