



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz

DŮVĚRA

JAKO PODMÍNKA
SOCIÁLNÍ PRÁCE

15.—16. 5. 2025

Na ulici se pracuje!



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz

Význam důvěry pomáhajícího pracovníka při snižování prahů služby

Dana Nedělníková

Na ulici se pracuje!



PRÁH SLUŽBY

= překážka v přístupu ke službám určeným lidem bez domova pro problém, který je významnou součástí samého fenoménu bezdomovství, tj. jejich životní situace.

Paradox, kdy je legálně užívaná škodlivá látka, konzumována denně odhadem 800 až 980 tisíci lidmi, rizikově pak 1,5 až 1,7 miliony lidmi, je současně překážkou k přístupu v pomoci v okamžiku, kdy má jeho užívání buď příčinný nebo následný vliv na vývoj sociálně nepříznivé situace lidí bez domova.

Některé strategie klientů označované jako „patologické“ či „problémové“ jsou přitom v realitě jejich životní situace („patologické“ či „problémové“) v určité míře v daném čase funkční.

V užívání návykových látek lidé bez domova hledají

- **zmírnění stresu života na ulici** (Klee & Reid, 1998a, 1998b; Thompson, 2005),
- **možnost udržet se v teple** (Ayerst, 1999),
- **samoléčbu fyzických a duševních problémů** (Fountain & Howes, 2002; Klee & Reid, 1998a, 1998b),
- **Zablokování vzpomínek na předchozí traumatickou zkušenost** (Carver et al., 2020; Homeless Link, 2014).



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz

KONTEXT: ZVLÁDÁNÍ ZÁVISLOSTÍ VE SLUŽBÁCH PRO LIDI BEZ DOMOVA

(1. 9. 2023 – 28. 2. 2026)



Projekt podporuje **36 soc. služeb z 15 měst/8 krajů**, aby dokázaly účelně reagovat na potřeby klientů bez domova (i) s látkovými závislostmi, a to:

- v přístupu k těmto službám (cílené snižování prahu služeb)
- v jejich obsahu (změna a rozšíření aktuální praxe se zahrnutím adiktologických prvků do nabídky poskytovatelů).

Sami poskytovatelé formulují žádoucí změnu konkrétní služby a cíleně na tuto změnu získávají podporu střešní organizace prostřednictvím projektu

Zvládání závislostí ve službách pro lidi bez domova,
CZ.03.02.02/00/22_027/0001248

- *Akreditované vzdělávací programy*
- *Tematické workshopy*
- *Manažerská, příp. i týmová supervize*
- *Odb.konzultace a platformy sdílení*
- *Exkurze v relevantních službách v zahraničí*



ZVLÁDÁNÍ ZÁVISLOSTÍ VE SLUŽBÁCH PRO LIDI BEZ DOMOVA

Očekávaným výsledkem jsou:

A. sociální služby, které jsou schopny účelně a flexibilně reagovat na potřeby a nepříznivou sociální situaci klientů bez domova s látkovými závislostmi, a to jak ve smyslu přístupu k těmto službám (snižování bariér) tak v jejich obsahu (změna a rozšíření aktuální praxe se zahrnutím adiktologických prvků do „repertoáru“ služby).

B. změna na úrovni interdisciplinární synergie - motivace a vybudování kapacit sociální práce a adiktologie ke spolupráci v zájmu lidí bez domova, prohloubení zájmu adiktologů o tuto cílovou skupinu, a na straně poskytovatelů přijetí závislostí jako součásti fenoménu bezdomovství, na které nelze reagovat vyloučením z pomoci.



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz

Cílový stav z hlediska zapojených služeb



Komunikační
dovednosti
týmu - otevírání
tématu
závislostí v
respektujícím
dialogu s
klienty

Vnášení
návykové látky
není
předmětem
zákazu, ale
spouštěčem
nabídky
pomoci

Zavedení prvků
adiktologických
intervencí (zejm.
harm reduction),
síťování služeb
a interní posílení
kompetencí

Koncepce
základů
“projektu” wet
house pro
budoucí využití,
technická
řešení pro
budoucí
investiční akce

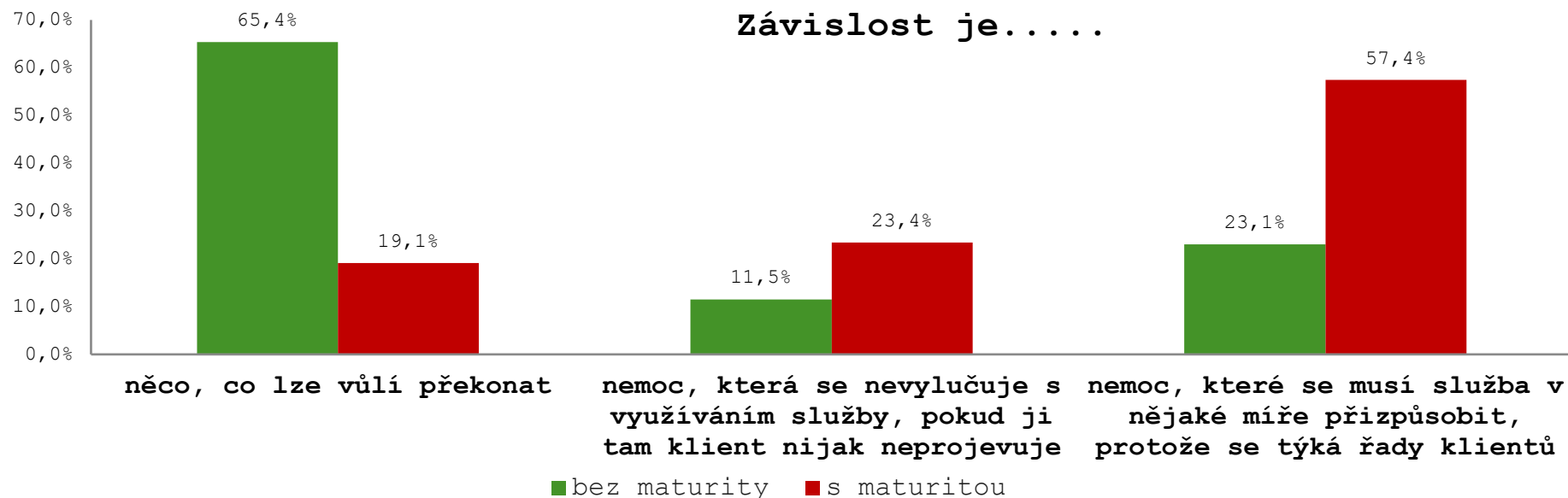
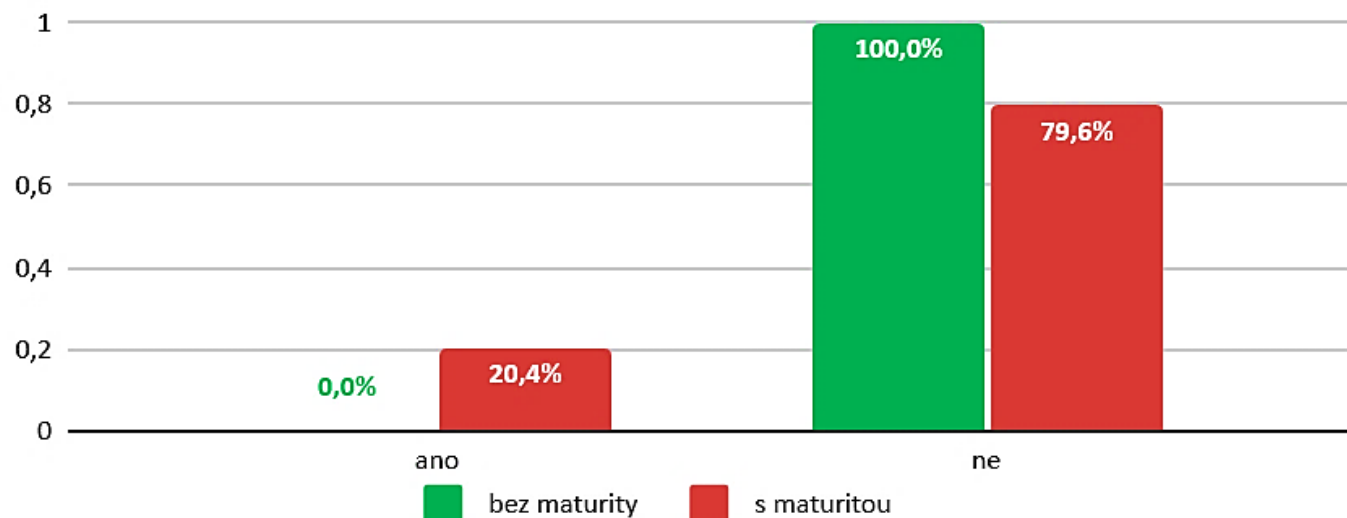
Opustit praxi
testování a
vyhodnocovat
možnosti
vstupu a
setrvání ve
službě (rizika) z
projevů chování

Žitá praxe
koresponduje
s metodickým
ukotvením
služby - revize
pravidel a
SQSS

Pracovníci se více
identifikují s
realizovanými
změnami; vedoucí
pracovníci jsou
posílení ve
vyjednávací
kompetenci



Evaluace projektu (vstup) – PSS a SP: Podporujete zmírnění pravidel?



Šetření SAD (2018): **zákaz alkoholu** je nejčastěji zmiňovaným pravidlem, které klienti AD považují za účelné. **Téměř 60 % respondentů jej považuje za užitečný**, významně častěji zmiňují muži. Nejčastěji komentováno slovy o **bezpečí a klidu pro sebe** ve vztahu k lidem, kteří by pod vlivem alkoholu mohli být zdrojem ohrožení, objevují se i konstatování, že tato pravidla klienta „*naučila neobtěžovat svoje okolí svojí závislostí*“, podporují („*nesvádí*“) je, když se pokoušejí abstinovat, čekají na terapii nebo chtějí konzumaci omezit.



DOSAVADNÍ ZKUŠENOSTI Z REALIZACE PROJEKTU

Klesající dostupnost identifikovaného a kompetentního personálu kontrastuje se stoupajícími nároky klientů (zdrav. stav, deprivace osobnosti, nesoběstačnost) a jejich počty v term. stavu

Vnější tlak (Strategie, koncepce státu, odborné argumenty) na snižování prahů pro závislé klienty kontrastuje s protitlakem samospráv, veřejnosti a personálu a s nedostupností systémové podpory

Nevyhnutelnost koexistence abstinujících a v různé podobě závislých klientů v neoddělitelném prostoru služby platí pro většinu služeb, je zdrojem tenze a přenáší se do pravidel

Možnost integrace adiktologa přímo do týmu služby zůstává pro většinu služeb nedostupná (náklady, atraktivita práce s CS, nedostatek adiktologů na trhu práce, týmové aspekty)

Laskavost, respekt, nehodnotící přístup a realismus v očekávání jsou základní podmínky pro to, aby člověk angažovaně setrval u práce s klienty v propadu, a na nich má smysl budovat odbornost



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz

VÝZVY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ZÁVISLÝM LIDEM BEZ DOMOVA

Hledáme kompromisní ukotvení řešení závislosti lidí bez domova v otázce integrace x specializace služeb pro závislé klienty bez domova

Hledáme argumentační podporu v diskusi na úrovni obcí - závislý člověk bez domova v dobře zajištěné sociální službě je ve veřejném zájmu a prosperuje lépe než na ulici

Hledáme soubor využitelných prvků adiktologických intervencí odborně obsáhnutelný proškolenými sociálními pracovníky a technická řešení

Hledáme způsoby práce s motivací: co realistického skutečně nabízíme lidem, kteří ztratili všechno, „výměnou“ za návykovou látku

Hledáme koncepční podporu pro modelaci a ověření spektra humánních služeb pro závislé lidi bez domova od podpory v abstinenci po paliativní doprovázení a péči



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz

DŮVĚRA PŘI SNIŽOVÁNÍ PRAHŮ SLUŽBY





BARIÉRY ZPŘÍSTUPNĚNÍ SLUŽBY LIDEM SE ZÁVISLOSTÍ

TECHNICKÉ

- Prostorové podmínky
- Materiálně-technický standard
- Počet a kvalifikační struktura pracovníků služby
- Kontext veřejného mínění a vůle zadavatele

DŮVĚRY

- **NA STRANĚ SLUŽBY**
- NA STRANĚ KLIENTA
- **NA STRANĚ PRACOVNÍKŮ**

PARADOXNÍ ASYMETRIE DŮVĚRY
KLIENT ↔ PRACOVNÍK



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz

Pravidla služby
usměrňují
očekávané chování

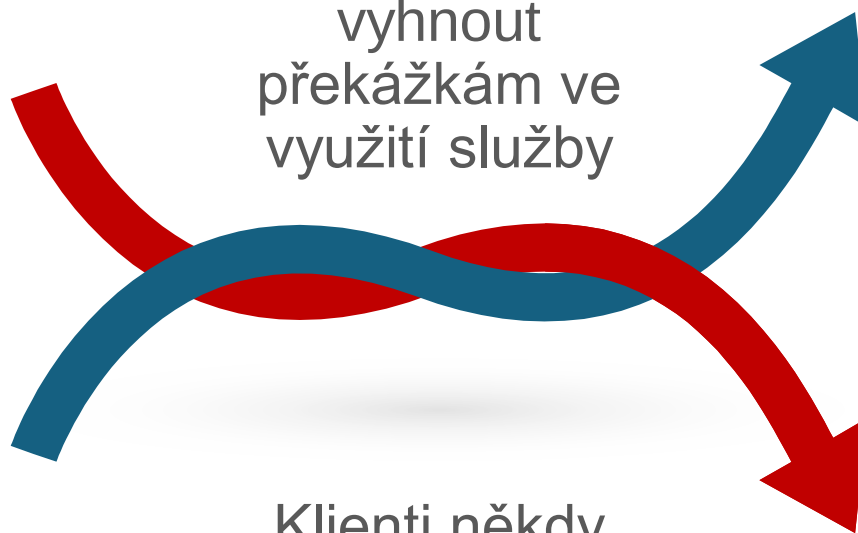
Pravidla vytváří
bariéru v přístupu
ke službě

Klienti se snaží
vyhnout
překážkám ve
využití služby

Klienti někdy
skutečně
selhávají

Pravidla jsou
interpretována na základě
předpokládaného chování
(„individuálně“)

Výklad pravidel
bariéru snižuje
nebo zvyšuje





Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz

KONFIRMAČNÍ ZKRESLENÍ

(„a tomu bych nevěřila“)

ATRIBUČNÍ TENDENCE

(„jsou jen ti, kteří chtějí, a ti, kteří nechtějí“)

OSOBNÍ ZKUŠENOST

OSOBNÍ IDENTITA

VLASTNOSTI A POSTOJE



„CIVILNÍ DŮVĚRA“



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz

„PROFESNÍ DŮVĚRA“

Důvěra jako profesní
postoj podepřená „jiným“
osobním přesvědčením

- vychází z vědomé schopnosti pracovat s vlastní skepsí a nejistotou
- zahrnuje schopnost udržet hranice pro ochranu sebe i služby, ale bez nutnosti klienty diskvalifikovat na základě minulých či pravděpodobných selhání
- odráží rozhodnutí v rámci své profesní role nabídnout důvěru jako prostor – ne proto, že si ji klient zaslouží, ale proto, že má být služba přístupná i těm, kteří to aktuálně nesvedou jinak
- odráží rozhodnutí neuzavírat se před možností změny a udržet si otevřenou perspektivu, i když mě zkušenost vede ke skepsi



DŮVĚRA JAKO KVALITA PROFESNÍHO POSTOJE A SCHOPNOST ODLIŠIT A USTÁT VLASTNÍ AMBIVALENCI, ZKLAMÁNÍ ČI SKEPSI, BEZ DOPADU NA PŘÍSTUPNOST SLUŽBY.



MALÉ ZÁVĚRY

Pocit důvěry není primárně odpovědí na chování klienta, ale na naše vysvětlení jeho smyslu

Vědomí osobních přesvědčení a předpokladů je součástí odpovědné péče o moc

Schopnost rozlišovat mezi tím, co se skutečně stalo, a co si o tom myslím, otevírá prostor pro zachování vztahu i tváří v tvář zklamání

Nenahlédnuté předsudky a hodnotící soudy pracovníka jsou nebezpečnější, než jejich existence samotná

Budování důvěry není procesem odměňování klienta za „dobré chování“, ale schopností pracovníka ustát zklamání, zůstat s klientem v kontaktu a vidět v něm člověka, kterým může být.



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz



Děkuji za pozornost

dana.nedelnikova@sad-cr.cz

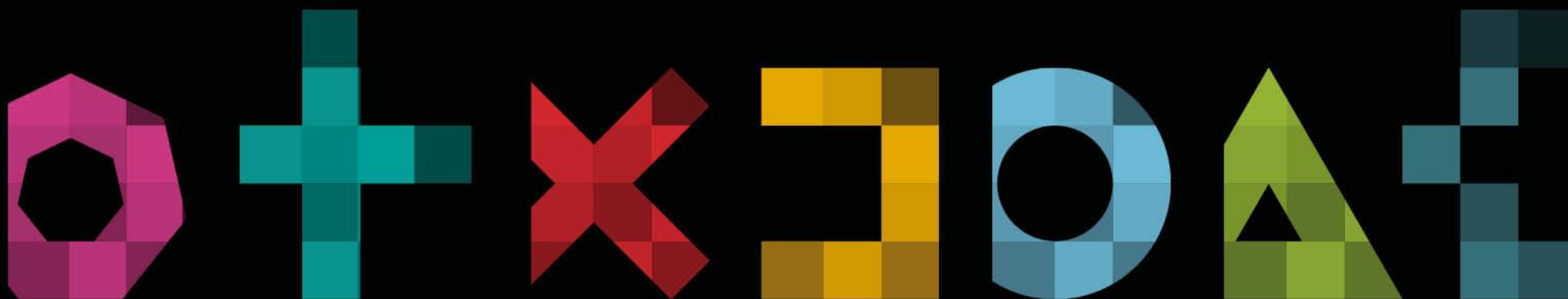
www.sad-cr.cz



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz



Konference je financována z projektu Čas pro ČAS, reg. č. CZ.03.02.02/00/22_039/0001363, který je financován Evropskou unií, a z programu Erasmus+ projektu Street Workers and Institutions, reg.č. 2023-1-CZ01-KA210-YOU-000157853, který je spolufinancován Evropskou unií.