



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz

DÍVĚRA

JAKO PODMÍNKA
SOCIÁLNÍ PRÁCE

15.—16. 5. 2025

Na ulici se pracuje!



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz

Důvěra plná pochybností

Vztahy zadavatele, poskytovatele a
uživatelé

Na ulici se pracuje!

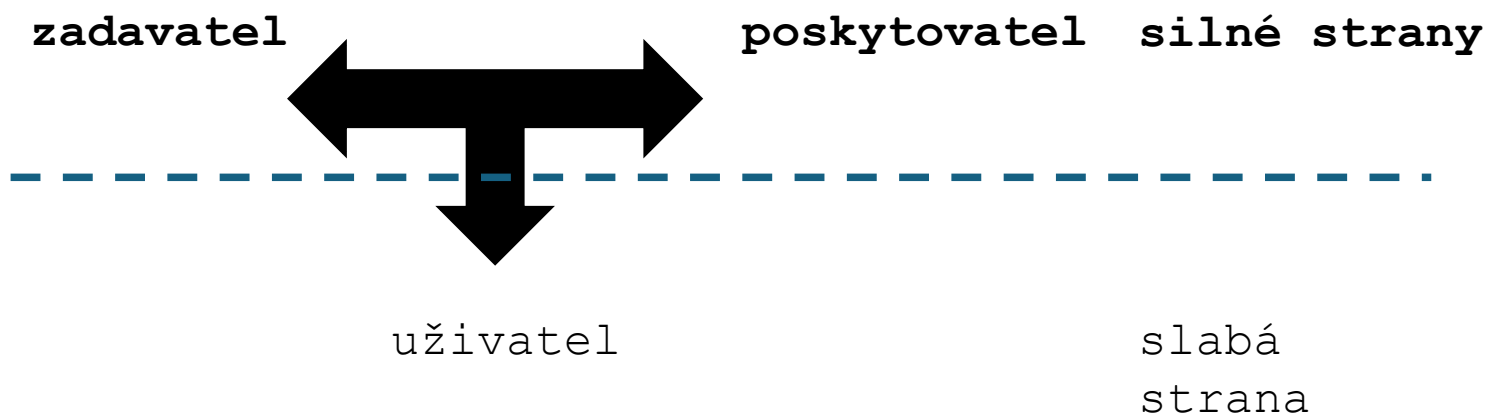


Jakub Šlajs

- vedu oddělení koncepce a metodiky sociálních služeb na Krajském úřadě Středočeského kraje, spravujeme síť sociálních služeb a usměrňujeme praxi poskytovatelů
- působil jsem jako sociální pracovník v nízkoprahových službách, sociální kurátor, opatrovník, terénní pracovník, vedoucí služeb prevence, vedl mobilní terénní práci ve vyloučených lokalitách a tréninkové zaměstnávání
- sociální služby jsem nikdy nepotřeboval, využíval je v závěru života otec a babička



Triáda systému



- Důvěra v systém nebyla, nyní se probouzí, lidé mu chtějí důvěřovat
- Sami mluvíme o nedostatečném systému, s kterým není spokojen „nikdo“
- Těžkost je, že sociální služby jsou sítí, která zachytává, když ostatní selhává
 - Nejsou vlastně určeny pro spokojené lidi, kteří mají důvěru - neexistuje garance
 - Nemají hledat problém, ale kontakt s člověkem - nejsou zaměřené „na řešení zakázky“, ale na „hledání potřeb“



Kontext systému sociálních služeb

- Co obvykle dominuje debatě a odklání pozornost: nepřesná čísla, excesy, generalizace
- Mediální interpretace:
 - Služby nejsou - „na domov pro seniory se čeká mnoho let“
 - Péče je drahá, nedostatečná nebo špatná
 - Duševní zdraví dětí se zhoršuje, jsme nevšímaví
- Skutečnost
 - Kvalifikovaný zájemce se dostane ke službě do 2-3 měsíců
 - Většina péče je prováděna profesionálně
 - Problémy se destigmatizují; pojem používají i neodborníci, srovnání kulhá

Nestačí jen "systémový pohled" je k němu třeba kontext a důvěrná „profesní debata“



Obor v době, kdy jsem do něj vstupoval

- Vedly se diskuse k pěstounské péči a o osvojení
- Pečovatelky byly levné uklízečky
- Měli jsme klienty naučit mít doma pořádek
- Měli jsme je učit pracovat, mluvit slušně, platit dluhy
- Pracovník měl kouřit tak, aby jej klienti neviděli
- Romové byli specifičtí, muselo se na ně „jinak“
- Byly to odborné služby poskytované lidmi se srdcem na pravém místě



System má své paradoxy, nabourávají důvěru

- Pomoc má být levná
 - Pomoc má být levná, ale účinná (adresná), ale co je zadarmo, nestojí za nic (nemá důvěru)
- Pomoc má být efektivní
 - Služby mají být efektivní a jít za klientem, ale klient si je nemůže „koupit“ a potřebuje svého „zadavatele“
- Pomoc má být odborná
 - Jedině sociální pracovník může nepříznivou sociální situaci vytvořit ale i vyřešit



Role a perspektiva zadavatele

- Role zadavatele – architekta a zadavatele – správce se často zaměňují
- Kritika přístupu „od stolu“ vs. přístup „v terénu“
 - Lze systému rozumět i bez praktické zkušenosti práce s lidmi?
- Zkušenosti: návštěvy služeb, doporučení, vedení dialogu, přesvědčivost, důslednost
- Budování důvěry při řešení problémů (snaha systém podpořit, než sankcionovat)
- Odpovědnost za proces i za rozhodnutí je ale na zadavateli, jako správci systému = má to své meze



Perspektiva poskytovatelů

- Očekávání a potřeby poskytovatele vůči zadavateli
 - „ať si nás nevšímají“ – nedůvěra k lidem „z Prahy“
- Problém nerovného vztahu – kdo má „moc“?
 - ... přetahování se ...
- Dohled a usměrňování praxe musí poskytovatel vnímat jako přínos
- Musí být nastavená transparentní komunikace a jasná pravidla
- Poskytovatel totiž zprostředkovává a posiluje důvěru slabých v systém
- Cílem v zajištění dostupnosti služeb není kompromis, ale kooperace



Perspektiva uživatelů a jejich hlas

- Zapojení uživatelů – proč je důležité a jak ho dělat smysluplně
 - hledáme smysluplnou participaci, patientské organizace, střechy
- Příklady z praxe
 - komunikační kanály, zpětná vazba, spolupráce se zástupci uživatelů
- Etický rozměr
 - uživatel není „objekt“ služeb, ale partner, není do



Třecí plochy a výzvy

- . Vrchnostenské postavení – nedůvěra v „moc“
- . Omezené zdroje: lidské, finanční, kapacitní
- . Různá očekávání a jazyk mezi aktéry
- . Praktické problémy – např. rozdílné priority, tlak na výkon vs. kvalitu vztahu



Závěry jednotlivých figur

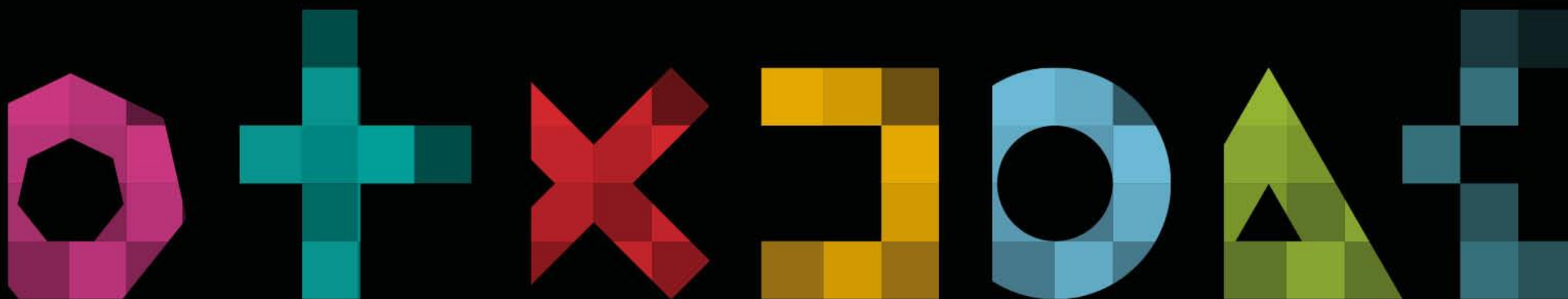
- Zadavatel – silná pozice správce,
 - určuje směr, působí vahou své přesvědčivosti
- Poskytovatel – silná pozice „zručného profesionála“;
 - dokáže zajistit potřeby a zprostředkovat dialog
- Uživatel – slabá pozice,
 - autor pomoci, kterou si často nedokáže „představit“
- **Jak naplnit důvěru? transparentnost, odpovědnost a úzká kooperace**



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.