

KONTAKTNÍ PRÁCE 2010

Antologie textů
České asociace streetwork



Redakční tým:

PaedDr. Petr Klíma
Ing. Aleš Herzog
Mgr. Stanislav Kunc
Mgr. Jindřich Racek
Mgr. Michal Zahradník

Jazyková korektura:

Ing. Vladimíra Krejčíková

Obálka a grafická úprava:

Hana Kačírková

Vydáno v rámci projektu „Rozvoj a podpora dalšího vzdělávání v oblasti kontaktní práce u sociálních služeb Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a Terénní práce“, 2008 – 2011.

Vydal Národní vzdělávací fond, o.p.s. (NVF) ve spolupráci s Českou asociací streetwork, o.s. (ČAS).

Tento projekt je financován OPPI-ESF.

ISBN: 978-80-86728-42-1



OBSAH

Úvodní slovo Mgr. Jindřich Racek	5
I. TERÉNNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	
• Význam psů v životě bezdomovců Bc. Pavlína Fojtíková, DiS.	9
• Realita? Fikce? – Příběh! Bc. Ondřej Mikulášek	24
II. TERÉNNÍ PRÁCE S UŽIVATELI NÁVYKOVÝCH LÁTEK	
• Práce o. s. Ulice na „toxibytech“ v Plzni Mgr. Martin Parula	39
• Rom Romeha, Gadžo Gadžeha (Romům by měli pomáhat Romové, gádžům gádžové) Bc. Hana Laurentová	45
III. TERÉNNÍ PRÁCE S OSOBAMI PRACUJÍCÍMI V SEXBYZNYSU	
• Vývoj klubové a privátní prostituce v Plzni (období 2002 – 2009) Bc. Monika Mašková, DiS.	61
• Trasa PhDr. Jiří Frýbert.	69
IV. PŘÍSTUPY K INDIVIDUÁLNÍMU PLÁNOVÁNÍ	
• Hledání vhodné praxe pro individuální plánování v rámci práce terénních programů na otevřené drogové scéně Ing. Aleš Herzog.	85
• Individuální plánování v kontextu terénních služeb pro lidi bez domova Bc. Ondřej Mikulášek	98
• Individuální plánování v NZDM formou rozhovoru Ing. Aleš Herzog. . .	105
V. NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ	
• Vstup do nízkoprahového klubu pod vlivem návykových látek a práce s klienty zneužívajícími návykové látky ve větší než malé míře Mgr. Helena Kotová, Bc. Martin Holíš	113
• Národní akční plán k transformaci a sjednocení systému péče o ohrožené děti pro roky 2009–2011 Mgr. Klára Trubačová, Mgr. Miloslav Macela, Mgr. Jindřich Racek	130
• Zavádění case managementu pro cílovou skupinu ohrožené děti a mládež Ing. Martina Šťastná	134

KONTAKTNÍ PRÁCE 2010

Mgr. Jindřich Racek

Na podzim roku 2007 vyšlo první vydání knihy „Kontaktní práce“ – antologie textů České asociace streetwork. Pro její úspěšnost a pro velikou poptávku šlo do tisku druhé vydání v roce 2009.

Nyní před Vámi leží publikace s názvem „Kontaktní práce 2010“. Při diskuzi v rámci redakční rady ČAS – někdy začátkem roku 2010 – jsme hledali formu, jakou by měla publikace mít, a nakonec jsme se rozhodli, že se alespoň částečně pokusíme obsahově navázat na dlouholetou řadu bulletinu Éthum, který vycházel od roku 1994 do roku 2004 a věnoval se publikování textů, jež se objevily na poli sociální práce. Tehdy s námi seděl Petr Klíma, který deset let tento bulletin vydával a redakčně zaštiťoval. Myšlenka se mu líbila a podpořil návrh vydat soubor textů, které spolu ne zcela souvisí, ale dohromady jsou odrazem skutečnosti, kterou obor kontaktní práce v danou chvíli žil. Jednotlivé texty jsou vlastně kousky skládačky: pokud je složíte dohromady, objeví se obraz oboru kontaktní práce v roce 2010.

S potěšením je třeba konstatovat, že se do zorného pole pracovníků-autorů opět vrátila problematika terénní práce, což odráží texty věnované práci s lidmi bez přístřeší, práci s uživateli návykových látek a práci s klientelou, která se živí prostitucí. V knížce najdete také dva texty, zaměřené na problematiku individuálního plánování – oblast, s níž se potýká nejedna nízkoprahová služba. Cílovou skupinu děti a mládež pak zastupuje text, ve kterém můžete najít inspiraci, jak pracovat v nízkoprahových klubech s problematikou návykových látek, a to je pro mnohé poskytovatele těchto služeb velmi provokativní téma. Poslední dva texty předkládají určitou vizi, kam by se do budoucna měla ubírat právě práce s dětmi a mládeží, tedy zaměřují se na spolupráci v regionu („Case management“) a na realizaci preventivních programů směřujících k sanaci rodiny.

Myslím si, že takto složený obraz by se Petrovi Klímovi líbil: realistická fotografie, která nic nepřikrašluje. Bohužel si Petr výsledek práce s námi již neprohlédne. Můžeme mu jen poděkovat za „významnou inspiraci“ a za výzvu k publikování, které nás nutí hledat nové aspekty kontaktní práce a dělit se o ně s kolegy.

Děkujeme.



I.

TERÉNNÍ PRÁCE S LIDMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

VÝZNAM PSŮ V ŽIVOTĚ BEZDOMOVců

Bc. Pavlína Fojtíková, DiS.

(Poznámka redakce: v tomto příspěvku jsou uvedeny vybrané části z bakalářské práce, zpracované na Univerzitě Palackého v Olomouci – Cyrilometodějská teologická fakulta, Katedra křesťanské sociální práce – v roce 2009. V první části své bakalářské práce se autorka zabývá především shrnutím teorie, vážící se k problematice bezdomovectví, utříděním pojmů a kontextu. Zde uvedené kapitoly jsou z druhé, praktické části, která popisuje průběh a výsledky terénního výzkumu.)

Motto:

„Využívejme rozumě všech jejich schopností a vlastností, které mohou sloužit blahu lidstva, vraťme však psovi to porozumění a lásku, kterou k němu cítil divoký pračlověk. Studujme ho pilně a nechme se jím vést do tajů přírody, která jediná skýtá ve shonu dnešního života duši Člověka potřebné osvěžení a vnáší klid a mír do labyrintu životního zápasu.“ Neznámý autor

Úvod

Jak by bylo zajímavé zmapovat tento fenomén, jsem si uvědomila v době, kdy jsem začala studovat v Olomouci a s problematikou bezdomovectví jsem se začala setkávat často. A v posledním roce také stále častěji registruji problém vnímání psů u lidí žijících na ulici. Je to určitě téma dost kontroverzní a rozhodla jsem se pro něj, protože se o něm mluví velmi málo. A když, tak v negativním kontextu.

Výzkum jsem se rozhodla realizovat v době své praxe v roce 2008 v denním centru pro lidi bez domova. Velkým přínosem a rozhodujícím faktorem pro započetí výzkumu byla nabídka pracovního místa terénního pracovníka v olomoucké Charitě, kdy jsem si začala uvědomovat, že pokud tomuto tématu porozumím, mohu s touto specifickou skupinou začít pracovat na základě jiných motivačních prvků.

Nemáme v podstatě dosud žádné pevné a systematicky uváděné poznatky o tom, proč se lidé bez domova putují ulicemi společně se psem. Zjistila jsem pouze, že existují články o tomto tématu. Byla jsem tedy donucena nahradit tento nedostatek vlastní kreativitou. Metodou mi pak byla převážně empatie a retrospektiva.

Tyto mé zkušenosti mě přiměly o významu psa v životě bezdomovců popřemýšlet, protože mnoho z nich psa někdy mělo, a během neformálních rozhovorů je téměř pravidlem, že rozhovor u tématu „pes“ skoro vždy skončí. S lidmi, kteří psa mají, je komunikace bezproblémová – a působí o poznání uvolněněji, spokojeněji a vyrovnaněji.

Cílem mé práce je tedy zjistit, jak působí pes na člověka, proč je pes tak oblíbeným společníkem opuštěných lidí a co znamená v životě bezdomovce.

Pro důkladnější porozumění svému tématu jsem vedla rozhovory s bezdomovci, kteří jsou nebo byli majiteli psa. Dále jsem pro kontrolu dat a získání nových informací a úhlů pohledu realizovala rozhovory i se subjekty setkávajícími se s tímto fenoménem.

Budu pátrat po zcela nových skutečnostech – proto použiji strategii kvalitativního výzkumu, neboť ten slouží k vytváření nových poznatků a teorií.

Otázky

Zvolila jsem si kvalitativní výzkum, protože mám zájem hlouběji porozumět významu psa v životě bezdomovce. Metody a techniky kvalitativní analýzy mi umožňují proniknout do společného života bezdomovce a psa, a správným použitím výzkumných metod pochopit, zúčastnit se a nenarušit tento symbiotický vztah.

Za hlavní výzkumný problém tedy považuji následující otázky: Jaká je motivace lidí žijících na ulici pro pořízení psa, čím je ovlivněna, dále jak tento výběr společníka pro život na ulici souvisí s jejich osobními životními potřebami, a dále pak také, jak vnímají jejich přítomnost po svém boku. Protože je motivace fenoménem psychologickým, budu ji zkoumat skrze kvalitativní výzkum užívaný v psychologických vědách (dle metodiky Miovského)¹.

Tento výzkum i celá práce si kladou za cíl zodpovědět výzkumné otázky:

„Proč lidé žijící na ulici si v některých případech volí jako svého společníka psa?“

„Jaký význam má pes v životě bezdomovce?“

„Plní nějakou funkci?“

Užité výzkumné metody

Skryté zúčastněné pozorování

„Zúčastněné pozorování je styl výzkumu, kdy se výzkumník účastní každodenního života lidí, které studuje. Skrytí role pozorovatele v kvalitativním výzkumu cílem není. Participace na životě lidí ve zkoumané skupině může být nástrojem výzkumu, pomáhajícím porozumět a pochopit situace lidí studované skupiny.“²

Zvolila jsem model „skrytého zúčastněného pozorování“. Studovaná skupina věděla, že jsem dobrovolnicí v denním centru pro lidi bez domova a studentkou sociální práce, dále věděla, že mám osobní zkušenost s bydlením v holobytě, a díky neformálním setkáním mě přijala jako členku skupiny. Skutečnost, že budu psát bakalářskou práci na téma Význam psů v životě bezdomovců, zjistili, až když jsem je poprosila o rozhovory. Nebylo tedy těžké pozorování uskutečnit.

Zнала jsem slangové výrazy a respektovala jsem morální hranice skupiny.

Pozorování trvalo tři týdny, tedy patnáct (pracovních) dní. Většinou jsem se skupi-

1 MIOVSKÝ, M., Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.

2 MIOVSKÝ, M., Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu, Grada Publishing, a.s., Praha 2006, s. 305.

nou trávila dvě až čtyři hodiny denně. Dopoledne nebo odpoledne, odvíjelo se to podle mých studijních a pracovních možností. Místa, kde jsme se setkávali, byla různá. Měla jsem možnost účastnit se procházek parkem a městem, *somrování*, nebo jen *zevlování* na nádraží, či v podloubí ve městě. Ne všech činností jsem se účastnila osobně, např. *somrování*, což i ve skupině brali přirozeně. Přesto to mělo za následek to, že jsem se setkala i s negativními reakcemi veřejnosti na mou osobu.

Při pozorování jsem se řídila několik stanovisky, která jsem považovala za rozhodující vzhledem k mému tématu. Byla to komunikace bezdomovce se psem a reakce psa na pánovy pokyny, způsob komunikace, vztah bezdomovce k psovi a psa k pánovi, styl krmení psa, jak se všeobecně pohybují společně ve společnosti a jaká je náplň jejich dne.

V odstavci výše uvádím, jak dlouho pozorování trvalo. Ukončit pozorování a přejít k fázi rozhovorů jsem se rozhodla po třech týdnech, kdy jsem nabyla dojmu, že styl chování a komunikace je stereotypní. Dalším důvodem byl úbytek členů skupiny bezdomovců se psy: Někteří odjeli do jiných měst a někteří nastoupili výkon trestu.

Informace a poznatky, které jsem získala při pozorování, jsem si zapisovala vždy po příchodu domů, abych nevybudila podezření a neohrozila tak své další záměry ve výzkumu. Zapisovala jsem, kolik lidí se ve skupině sešlo, co se konalo jako náplň dne, kde jsme se pohybovali apod. Při přepisování informací získaných pozorováním se mi začaly pomalu specifikovat určité shodnosti jednotlivých typů komunikačních vzorců, přístupů bezdomovce k psovi a reakcí na jednotlivé denní situace a setkání.

Polostandardizované interview

K získání informací o jednotlivých složkách motivace a potřebách bezdomovců jsem zvolila techniku *polostandardizovaného interview*. Je to kompromis mezi standardizovaným a nestandardizovaným rozhovorem. Jako jeho pozitivum hodnotím to, že u rozhovoru mohu získat několik různých náhledů na zkoumanou věc, protože každý informant odpovídá trochu jinak. Budu muset tedy brát v potaz, že výsledky a informace, které výzkumem získám, bude možné vztahovat jen na okruh informantů, se kterými budu rozhovory provádět. Nebude možné závěry globalizovat – vztáhnout na celou skupinu bezdomovců se psy. Technika rozhovoru mi může zajistit vysokou validitu informací, což je nespornou výhodou. Validita je zajišťována právě přítomností výzkumníka u interview. Mohu se totiž doptávat – tam, kde mi není význam sdělení informanta jasný. Informanti nemusí být ochotni odpovídat na otázky plnohodnotně, nemusí chtít sdělit všechny detaily. Proto je výhodou polostrukturovaného rozhovoru možnost doptávání se.

Technika pozorování

Jako výzkumný soubor pro *techniku pozorování* jsem si vybrala skupinku lidí žijících na ulici, v níž byli tři muži majiteli psa. Skupina měla jinak proměnlivý počet členů. Rozhodujícím limitem pro výběr zkoumaných osob byla bezprizornost a vlastnictví psa. Pro rozhovory jsem si vybrala všechny muže z této skupiny. Rozhovor byli však ochotni poskytnout jen dva z nich. Dále muže žijícího na ulici osamoceně se psem, ženu žijící střídavě na ulici a v holobytě spolu se psem, a muže, který žil na ulici a později v azylovém domě, také spolu se psem. Rozhovor s tímto mužem byl ale pro účely mé práce neužitečný.

Výstupy výzkumu

V této kapitole budu popisovat aspekty významu psa pro bezdomovce.

Na základě výše popsaných metod jsem dospěla ke kategoriím:

- Jistota
- Psychická podpora
- Režim dne
- Empatie
- Přátelství
- Boj o psa
- Závislost na psovi
- Vzájemná péče
- Radost
- Sdílení
- Zdraví bezdomovců
- Rodina

Aspekty významu psa v životě bezdomovce:

- Partner
- Emocionalita
- Potřeby

Lidé bez domova ve svém životě postrádají někoho, kdo by jim poskytl oporu v jejich úzkosti, strnulosti a apatii ke své osobě. Někteří našli motivaci k tomu, jak zvládat nelehkou situaci, ve společnosti psa.

Lidé často mluví o tom, jak o sebe **vzájemně pečují**.

Pan Michal: „Já chci pro ni to nejlepší, a ona mě v noci hřeje a hlídá, když spím. Hodně mi pomáhá tím, že mě hlídá. Hlavně přes noc. Spím a ona hlídá a hlídat prostě bude. A přes den ona zase ví, že může spát.“

Pan Petr: „Ale když jsem spal ve spacáku, tak prostě si mě hlídal. To byl vlastně aji můj polštář, v zimě třeba jsme spolu spali přikrytí jedním spacákem, tak jsme si taky pomáhali navzájem, nebo mě chránil...“

Tyto výpovědi svědčí o vzájemném vztahu a péči, lidé na psa spoléhají, a stejně tak nezbývá psovi nic jiného, než se spolehnout na svého pána.

Při pozorování jsem zjistila, že pes je rovnocenným členem smečky (bezdomovci a psi). Každý ve smečce by měl zastávat nějakou činnost prospěšnou pro ostatní. Pes o smečku pečuje tak, jak je jeho nejpřirozenějším uměním: smečku hlídá a varuje ji před potenciálním nebezpečím. Většinou reaguje zaštekáním a žduchnutím do majitele – je mu přirozeně nejbližší, protože mu obstarává jídlo a útočiště.

Vzájemná péče mezi bezdomovcem a psem má tedy několik aspektů. Nejčastěji se týká spaní, kdy se tyto partneři hřejí navzájem, nebo se navzájem hlídají, aby si ten druhý mohl odpočinout.

Další hledisko je **obstarávání potravy**.

Pan Petr: „Tak aji, ten pes si na to jídlo nevysomruje, že jo. Tak somrovali jsme spolu,

lidi dávají na ty pejsky, nosí granule, konzervy... Nebo když řekne třeba, že nám nedá peníze, že nám koupí jídlo, tak řeknu, kdybyste tam našla konzervičku pro pejska...“

Pan Michal: „A šlo se somrovat a vždycky to šlo jako na půl, jako psi a lidi, že jo. My jsme si koupili alkohol třeba a oni, nebo jako my jsme jim koupili jídlo. Konzervy většinou nebo tak. Granule dostávali většinou od lidí jako tak, aji normálně ty velké balení. Přišel chlap s pytlím na rameni a šoupl nám to.“

Vzájemná pomoc při obstarávání prostředků na jídlo a alkohol je také jednou z nejpodstatnějších společných činností. Tady se projevuje rovněž vzájemná péče a spolupráce. Při *somrování* se psem si bezdomovci vyžebrají daleko víc, pes je naučený při žebvání nešťekat, pouze při agresivním projevu oslovené osoby (opět projev péče psa o majitele). Psa lidé většinou litují, a tak ze soucitu dají více peněz, nebo protože bezdomovec použije nelegální taktiku vydírání – ohrožování psem a nátlaku. S tímto přístupem jsem se nesetkala, ale jeden bezdomovec se přiznal, že v jiných městech takto žebrol.

Bezdomovci o svém psovi mluví jako o své **rodině**. Vidím to jako kompenzaci důležitých citových mezilidských sociálních kontaktů.

Pan Michal: „Je to moje rodina. Záleží mi na ní jako na nikom.“

Pan Petr: „No vlastně kromě těch lidí, co tady znám... některých tady pár, co jsou moji kamarádi... to byl moje rodina. Dá se říct jako že já jsem teďka... jsem neměl nikoho jiného takhle nejbližšího...“

Je patrné, že lidem na ulici pes kompenzuje příbuzenské vztahy. Pes je jejich partner, který je pro jejich prohrěšky neopustí.

Lidé bez přístřeší svého psa považují za svou rodinu, protože u něj nalézají to, co lidé hledají v rodině především. To je podpora, pochopení, láska, důvěra, jistota... Shrnu-li to, vidím pro to výraz *domov*, a ten si spolu pes a jeho pán dokážou vytvořit. Sami to říkají ve svých výpovědích.

Pan Michal: „...a z centra jdeme na procházku kolem kolejí, protože tam nemusí mít Mia vodičko. Ono tam kolem tý řeky se potkáme i s Petrem, tak si spolu miláčci pohrajou, a pak jdeme s Miou domů.“

Na odpověď jsem reagovala otázkou: „Kde bydlíte?“

Pan Michal mi popsal, jak bydlí. S Miou mají malou chatku za městem s postelí, kamínkama na zimu, plynovým vařičem a jsou tam sami. Tam spolu žijí hezky v lásce. To považuje např. pan Michal za svůj domov, který si dokázal vytvořit. Tam žije jeho rodina.

Jde také o **sdílení** společného času, společných zvyků. Bezdomovci o tom mluví jako o společném soužití s člověkem. „Vše spolu sdílíme v dobrém i zlém.“

Pan Michal říká: „Žijeme spolu vždycky hezky, společně v lásce. My se spolu dokážeme i pohádat. Dokáže na mě zavrčet a štěknout si. Prostě ne, já mám pravdu tady v tomhle páníčku. To je, když ví, že má pravdu, tak já se budu hádat s tebou o tom. Taky se dokáže postavit za svoje a říct si svoje. A to já u ní dokážu respektovat. Někdy prostě taky nemám náladu, tak dostane, to je pak haf haf haf, říkám, že ne, haf haf haf, dostane znovu, tak pak jako promiň páníčku a dobré. Jako žijeme spolu jako s normálním člověkem. Jako s ženskou. Ta naše přitažlivost je prostě pěkná, že jo babo (smích)?“

Pan Petr mluví velmi podobně: „Projeli jsme úplně celou Českou republiku, a všechno spolu, že... Jedli jsme spolu, všechno spolu... Chlastali jsme spolu, hulili jsme spolu...“



Společný zájem mají na obstarání potravy, zajištění tepla, pocitu něhy, uspokojení potřeb obou partnerů. V tom si vzájemně vycházejí vstříc, protože jako partneři se respektují, komunikují spolu, a někdy musejí zvolit také variantu kompromisu, aby ani jeden z partnerů neměl pocit méněcennosti.

Pes se svým pánem sdílí všechno, od společné komunikace, zážitků, času, denních činností, problémů, obstarávání živobytí až po postel a domov. Tohle vše spolu utváří jeden pro druhého. Jde o partnerský život se všemi jeho radostmi i úskalími, jen z jiného pohledu, než jsme v majoritní společnosti zvyklí.

Lidé na ulici se cítí osaměle, často řeší spoustu problémů a nevědí, jak dál. Jestli vůbec najdou sílu něco řešit. **Psychickou podporou** v těchto dilematech jim je pes.

Paní Marika: „Jsem ráda, že si třeba z ničeho nic nedělá, a já pak taky, nějak to spolu poberem, abychom se nezbláznili... Jsem od osmnácti let z baráku, starám se sama o sebe, byly jsme s matkou spolu a matka ta úplně zdar a tak jsem sama, nedělám si z ničeho hlavu, mám tuhle frajerku, a kdybych si z něčeho dělala hlavu, to by mě dávno jeblo. Jako je spousta věcí, co si připouštím, ale snažím se to nedělat.“

Dále paní Marika říká: „A teď navíc ještě jak jsem těhotná, tak se tak nějak cítím nad věcí. V pohodě. Hodně mi to dalo sílu. Víím to teď týden. Dříve mi říkali, že snad ani nebudu moct otěhotnět, a dívej, je mi třicet jedna a jsem v tom. Měla jsem strach, že se nepostarám, ale teď jak vidím, že s Waneskou to zvládáme spolu, tak aji o to děcko se postarám. Kdybych ji neměla, tak nevím. Já trpím hodně depresem. Když propadnu depresi, tak je to v prdeli, sama se z toho nedokážu vyškrabat. A v tomhle je Wanesa hodně dobrá. Nedovolí mi to. Rozptyluje mě, donutí mě jít ven. Nebo prostě něco, abych dělala...“

Pan Petr: „Hodně mi dává psychicky... Víím, že nejsem sám, když jsem ve srabu, udělá něco, aby mi bylo líp. Třeba si spolu lehnu a celý den chrápem.“

Lidé bez domova necítí zodpovědnost jen za sebe, ale také za dalšího živého tvora. Což je dokáže motivovat například v situacích, kdy propadají depresím. Pes jim dává najevo, že na problém nejsou sami. Pomáhá jim udržovat kontakt s realitou.

Člověk, ať je v jakékoliv životní situaci, má určité požadavky na uspokojení svých nezbytných potřeb a vytvoření podmínek pro sociální, psychické a biologické fungování, díky němuž si zajistí podmínky pro další životní kroky. Lidé bez domova mají možnosti pro uspokojování obecně uznávaných potřeb značně omezené. K některým z nich jim cestu usnadňuje pes. A to přímo i nepřímo.

Jedná se například o potřebu **zdraví**.

Bezdomovství evidentně způsobuje značné zhoršení zdraví. Na vině je tu zejména stres spojený s bezdomovstvím, který zvyšuje riziko nemocnosti.

Při pozorování bezdomovců jsem viděla, jak je zdraví lidí na ulici značně oslabené, a často se jedná o samotný boj o přežití: někdy se nepodaří uspokojit ani nejzákladnější potřeby. Lidé bez přístřeší mají nepravidelnou a nezdravou životosprávu, špatný přístup k hygieně a spí v omezených časových intervalech.

Společnost psa má na bezdomovce jednoznačně pozitivní vliv: na jeho psychické i fyzické zdraví. Psychické z hlediska psychické podpory, kdy člověk cítí, že jej pes má rád a že mu na něm záleží. Pes ho hlídá, když usíná, a proto může být klidnější a nepodléhá tolik stresu. Člověk ví, že není sám a má někoho, na koho se může spolehnout. Pes je důle-



žitým motivačním prvkem v rovině péče o sebe samého. Respektováním potřeb psa, jako je pohyb a pravidelná strava, prospívá člověk i sobě. Pohyb v přírodě je dobrou prevencí i rekonvalescencí stresu a onemocnění soustavy cévní, dýchací, trávicí i pohybové. Vliv na zmíněné má nejen pohyb, ale celková péče a kontakt se psem.

Následkem vlivu psa na bezdomovce a jeho zdraví (myslím komplexně, jak definuje WHO) je zjevné zlepšení prezentace jeho vlastní osoby. Bezdomovci působí upraveněji, jsou v lepší fyzické kondici a pohodě, jejich projev je vyrovnanější a sebevědomější.

Další potřebu klasifikuji jako potřebu **režimu dne**.

Někteří dotazovaní zmínili, že pes potřebuje určitý denní režim a že ten je třeba respektovat. To je donutí určitý režim dne – vstávání, jídlo, pohyb – dodržovat také.

Lidé bez přístřeší jsou téměř ve všech případech rezignovaní na jakékoliv podněty změnit svou stávající situaci. Nejsou schopni respektovat ani svůj biorytmus, natož požadavky společnosti. Lidé, kteří si jako svého společníka pro život na ulici zvolili psa, dokážou dodržovat denní režim vcelku přirozeně. A je to jeden z prvních kroků k tomu, aby člověk nepadl tak hluboko, jak je na ulici zjevné. Pomáhá jim v tom bezesporu i jejich náklonnost k psovi, kvůli kterému se rozhodnou vstát, kvůli kterému jdou obstarat jídlo a vykonají nějaký pohyb. A takto nenucenou formou si vzájemně poskytují službu. Vše spolu úzce souvisí.

Marika například popisuje: „No tak vstanem, něco doma poděláme, no jako to až co jdem ven že, první jak se vzbudím, nebo jak mě vzbudí, tak se dem vyvenčit. Někdy si teda jdem ještě zdřímnout, a když ne, tak jdem ven, na K-áčko, do města, s prádlem a tak různě, vyřizovat nějaký věci, různě. Chodíme po venku, aji jak jsem těhotná, tak ten pohyb je zdravěj a nechci přibrat a ona potřebuje taky hodně být venku, jdem za známýma a tak.“

Další z přirozených potřeb, kterou lidé bez domova uspokojují ve společnosti psa, je **jistota**.

Pes jim poskytuje důvěrné prostředí, pocit jistoty a bezpečí. A tím pomáhá uspokojit jednu z dalších zásadních lidských potřeb.

Bezdomovci jsou lidé, kteří žijí na ulici. Ulice je džungle, kde si nikdy nemohou být jisti, že jsou v bezpečí. Lidé na ulici jsou schopni si ublížit i mezi sebou. Na ulici jsou také častým terčem extrémistických skupin, a proto je pes jediný, na koho se spoléhají, že je bude chránit, bránit a hlídat, když spí.

Například pan Petr popisuje: „No policajty on neměl rád, protože oni vlastně furt dělaj... prudí, že jo... Takže třeba jako policajt šel ke spacáku a kopnul do mě, jakože ne že by mě nakopnul, ale že mám vstávat. No prostě že mám vstanout, tak do mě žduchnul nohou a pes po něm třeba skočil, že. Víš, tak on je neměl rád. Jako psi od nás ze smečky mu nevadili, ani lidi, co znal. Ale co byli cizí a ještě tohle, tak mě bránil. On byl hodnej. Když třeba o něco šlo, kdybych měl teďka dostat na držku, tak on je první, kdo mi pomůže.“

Potřebou, kterou si vědomě lidé zpravidla neuvědomují, je potřeba **empatie**.

Vědomí, že nám někdo rozumí, jak se cítíme a co prožíváme, je pro vyrovnání lidské psychiky důležité.

Vyvine se mezi psem a bezdomovcem při delším společném soužití. Jedna účastnice

výzkumu popisuje například zkušenost se svou fenkou. Žena je těhotná a uvádí, že její fenka je od té doby daleko pozornější, ostražitější, když je kolem těhotné ženy nějaká rušnější situace, a dále že si lehá na její břicho.

Paní Marika: „Ona je pro mě důležitá úplně moc. Ona je moje první dítě a teď jedno děcko čekám....“

Já: „Nebojíte se, že by mohla žárlit?“

Paní Marika: „Ne, ona ho bude mět ráda. Ona už teďka mě hlídá. Jak se něco děje, hned je ve střehu, dřív to tolik nedělala (smích). Waneska to čuje, si myslím.“

Já: „Je to přece ženská...“

Paní Marika: „Jojo, moje (smích). Čím dál víc tak kolem břicha mě lozí, líhá si tam a hlídá mě. Že to cítí právě, si myslím. Pojď sem, pojď, no o tobě si vykládáme (smích)...“

Faktem je i zkušenost, kterou zná většina lidí vlastnicích psa. A sice, že pes velmi rychle vycítí, v jakém psychickém rozpoložení člověk je. Pokud je člověk smutný, pes dokáže svého pána rozptýlit a vyvolat v něm radostnější pocity.

Pes díky tomu, že dokáže číst neverbální projevy svého pána, je důležitým doprovodem při hledání psychického vyrovnání se s realitou ulice, s níž se jeho pán denně potýká tváří v tvář.

Má vždy čas vyslechnout, nekritizuje, neposmívá se, je mlčenlivý a přítulný, pokud člověk má potřebu ho obejmout, pes je empatický... Tím podstatně přispívá k psychické rovnováze člověka.

Taková sociální podpora poskytovaná zvířetem má oproti podpoře ze strany člověka některé výhody. Pes může do určité míry fungovat jako partner, protože k člověku nechová žádný odstup. Zvířata dokážou působit tak, aby se člověk cítil bezvýhradně akceptován, zatímco lidé ho často odsoudí a kritizují.

Většina lidí žijících na ulici je již emočně oploštělá díky převážně negativním zkušenostem, získaným životem v opovržení a samotě. Bezdomovci žijící se psem emoce prožívat stále dokážou. Předpokládám, že je to právě díky společnosti psa.

Jejich vztah je založen na principech **přátelství**.

Ulice je divoká a lidé na ní žijící se nemohou spolehnout na sebe navzájem – ani ve skupině. Nalézají proto útočiště u psa, který tak jednoduše zradit nedokáže.

Doktorka Tirayová uvádí: „Pes k němu přilne, pokud ho netýrá, pokud ho nebije, pokud ho netrápí nějakým hladem..., tak tam má naprosto jasnou odezvu, že ten pes ho má rád, ten pes se s ním mazlí.“

Pan Adam vysvětluje: „Je to můj kamarád, kterému důvěřuju ve všem. Můžu mu všechno říct. Je s ním sranda.“

Pan Michal říká: „Jsme spolu rádi, jen kvůli hlídání ji nemám, je to můj psí mazlíček (smích).“

Emoce, kterou zažívají bezdomovci se psy častěji, než jsme schopni si připustit, je strach o bližního. Tuto emoci jsem nazvala **strach a boj o psa**.

Pejskaři na ulici popisují, jak reagovali v případě, že jim psa např. odebrala městská policie a odvezla do útulku: ve většině případů psa z útulku vyzvedli, protože jsou na něm jakoby závislí.

Zástupce ředitele, velitele vnější služby městské policie v Olomouci, pan Chytil, k tomu

říká: „Bezdomovci jsou v takovýchto situacích schopni se uchýlit i k agresivnímu jednání, nebo psa proti strážníkům městské policie poštvat. Pokud jim chce psa někdo odebrat, reagují tito lidé agresivně, brání si ho tak, jako si pes brání svého pána.“

Jeden muž, který se účastnil výzkumu, mi povídal, jak by byl schopný se za svou fenku i pobít. Vybojovat si ji zpět všemi dostupnými i nepředstavitelnými prostředky.

Výpověď pana Michala: „Mia – pro mě to znamená hodně... Už jsem přišel o několik psů. Ale to jsem třeba ještě bydlel doma, takže to bylo jiné... jsem je musel z rodinných důvodů dát pryč. Ale co jsem skončil na ulici, tak ten pes pro mě znamená všechno. Dal bych za něj svůj vlastní život, abych ho získal zpátky.“

Já: „Bojoval byste o ni?“

Pan Michal: „Jo. Kdybych třeba o ni přišel, že by se dostala někam do útulku, odcizení a tak dál, byl bych schopnej za ni položit život, aby se mi vrátila. Je to možná blbost to takhle říct, ale dovedu si to reálně představit. Kdyby byla třeba v útulku, tak bych si ji vybojoval klidně třeba šesti policejními autama, prostě chci zpátky svého psa, peníze na to teda nemám, ale splatit ji dokážu. Pokud mi ji nedáte, tak tady budu dělat bordel každý den.“

Pana Michala jsem potkala o čtyři měsíce později s jiným psem a svou Miu sebou neměl. Vyprávěl mi, co se stalo: jak o ni přišel. Jeli spolu na festival a procházeli jednou ulicí, neměl ji na vodítku, bylo to v zóně, kde byla povolená rychlost pro řidiče dopravních prostředků 20 km/h. Mia si s ostatními psy běhala volně, najednou se objevilo auto jedoucí nepovolenou rychlostí, řidič nestihl dobrzdit a Miu auto srazilo, nebyla na místě mrtvá, ale byla těžce zraněná, pan Michal se sklonil ke své fence a zjišťoval její zranění. Vtom ho řidič auta začal slovně agresivně urážet a obviňovat z rozbitého auta, majitel fenky byl v šoku, a tak chytil řidiče pod krkem a udeřil ho pěstí. K dalšímu fyzickému konfliktu nedošlo. Miu odnesl do veterinární ordinace, kde ji chtěl nechat ošetřit, ale pro její těžká zranění ji nechal uspat. Pan Michal byl již v podmínce, neměl na úhradu škody, a protože jeho útok byl klasifikován jako útok na veřejného činitele, měl nastoupit k výkonu trestu odnětí svobody. K výkonu trestu nenastoupil, skrýval se a později uprchl. Zde vidím jasný případ boje i oběti pro psa.

I pan Adam říká: „Chtěl mi ho zebrať jednou jeden hajzl, taky bezdomovec, ale já ho nedal, Rexa, nedal bych ho za nic. A on by ani nešel...“

Pan Adam se nechtěl podrobněji k příběhu vyjádřit, ale je zjevné, že by o Rexe bojoval kdykoli.

Se strachem a bojem o psa souvisí **závislost na psovi**.

Lidé žijící společně se psem na ulici mají pocit, že by bez svého společníka začínali žít velmi těžko: jsou na jeho přítomnost zvyklí a spoléhají na plnění jeho „úkolů“ ve vztahu.

Z ukázek rozhovorů je evidentní, jak důležitý je pes pro člověka na ulici.

Paní Marika například uvádí: „Já bych bez Wanesky byla úplně v háji, nedokázala bych nic, ona je moje podpora, můj motor. Víím, že mě ráno probudí a tak. Jak bych bez ní žila? Mám ju moc ráda, беру moju (smích).“

Pan Michal: „Spolím na ni ve všem, že mě pohlídá, když spím, nebo i přes den, že mě dovede domů, když jsem ožralý, ona mě rozesměje (smích). My spolu mluvíme, hádáme se, ... Prostě všechno... Víím, že mi rozumí... Nedokážu si představit bez ní být...“

Významnou emocií, kterou jsem při pozorování identifikovala, je **radost**.

Pocit radosti bezdomovci se psem zažívají při společných hrátkách.

Při pozorování společného trávení času jsem mohla vidět, jak si bezdomovci se psy hrají. Hra bývá spontánní, většinou se jedná o aportování, společné bitky, přetahování o klacek, anebo pes hledá schovaného pána apod. Hra většinou trvá tak dlouho, dokud to oba baví.

Pro každého člověka je pocit radosti uvolňující a dodává mu pocit naplnění, energie a naděje. Mnoho lidí bez domova pocit radosti vůbec nezažívá a jejich smutek a prázdnota je dovádí k alkoholu. Pes pomáhá svou společností, povahou a chováním v člověku vyvolat pocit radosti, a vůbec nějaké pozitivní emoce: Vidím v tom prvky canisterapie.

Díky těmto prožitkům se bezdomovci vyhnou silné citové deprivaci, emočnímu oploštění. Pes je bytost, na níž jim záleží, je pro ně na prvním místě. Jsou pro něj schopni se obětovat, což svědčí o opravdovém citu. Bezdomovci tvrdí, že bez psa by začínali žít velmi těžko. Báli by se, že by nezvládli zvyknout si na samotu: bojí se, že by upadali do depresí, nebo zda by zvládali přirozené denní činnosti.

Emocionální vyladění, prožitky člověka na ulici se psem jsou nezbytným fyziologickým a psychickým projevem, chránícím jeho osobnost před úpadkem v jeho nelehkém sociálním postavení ve společnosti. Společnost psa mu usnadňuje prezentaci jeho osoby, protože mu dodává pocit užitečnosti a sebevědomí. Tím nemyslím pouze jeho pocit nedotknutelnosti, protože má ochránce, ale hlavně pocit, že vzbuzuje dojem své zodpovědnosti za živého tvora, který ho má rád.

Diskuze

Proč se domnívám, že je pes považován za *partnera*, a jak tento termín popisuje odborná literatura:

V práci již zaznělo, že lidé bez domova jsem společností odmítaní a ignorovaní, že jde o osoby opuštěné a citově strádající. Podobně se vyjadřuje i doktorka Tirayová: „Já si opravdu myslím, že oni nemají tolik sociálních kontaktů, že ten pes jim nahrazuje ty mezilidské sociální kontakty... Když potkají lidi na ulici bezdomovce, tak se od něho odtáhnou, nedají se s ním do řeči. Když bude bezdomovec sedět na lavičce, tak si vedle něho nesednu, když budu čekat na partnera, na děti, na kamarádku... A ten pes jim nahrazuje ty mezilidské vztahy, protože jsou tou společností odmítaní.“

Ze samotných výpovědí bezdomovců, kteří mají psy, však zaznívá pravý opak. Tito lidé bez přístřeší se necítí zdaleka tolik opuštěně, ani nevypadají a nepůsobí nešťastně a deprivovaně. Pes jim totiž dokáže téměř plnohodnotně nahradit partnera. Pes s člověkem spolu komunikují. Psi citlivě reagují na lidskou verbální i neverbální komunikaci, a jsou schopni podle ní jednat.

Což potvrzuje výrok paní Řičánkové, že výjimečná schopnost psa odhadnout záměr člověka podle projevu verbálního a neverbálního z něho činí ideální druh pro společné soužití s člověkem.³ A taktéž člověk, především proto, že spolu se psem tráví dvacet čtyři

3 Srov. *Zooterapie ve světle objektivních poznatků*, Dona, Jihočeská univerzita, 2007, s. 54–59.

hodiny denně, je schopen porozumět řeči psa. Rozumějí vzájemně svým potřebám, požadavkům, přáním, projevům nespokojenosti a reakcím na jednotlivé situace.

Pes je společník, kterému bezdomovci důvěřují. Sdílejí společný čas, žijí spolu jako lidé, kteří jsou partnery. Komunikují spolu, respektují se, utvářejí vzájemné kompromisy, dělí se spolu o jídlo, o postel apod. Zažívají společné zážitky. Kompromisy dělají například při společném vstávání, při jídle, svých potřebách, které jsou v určitých aspektech odlišné – pes potřebuje pohyb, bezdomovec potřebuje somrovat. Udělají oboje a každý má z aktivity prospěch i pro sebe. Pečují o sebe navzájem, hlídají se a dodávají si tím pocit bezpečí. Doprovázejí se, bezdomovec psa např. k veterináři a pes bezdomovce třeba na brigádu. Pes dokáže také psychicky podpořit, což je prvek, který je v partnerství nezbytný.

Podle Hartlových jsou tedy partnery ti, kdo jsou sdružení společnými zájmy a sdílením společného života⁴. Což lidé bez přístřeší spolu se psem splňují. Společným zájmem těchto partnerů je poskytnout si důvěrné prostředí, v němž ani jeden z nich nebude postrádat nic ze složek podstatných pro oba. Pes je tak oblíbeným partnerem lidí bez přístřeší, protože většinová společnost je zpravidla přehlízí.

Dalším výstupem výzkumu je *emocionalita*. Podle Hartlových je emocionalita definována jako citový doprovod a součást prožívání, jako relativně trvalá součást vztahů člověka k okolí i k sobě samému, a projevuje se i fyziologickými změnami a mimikou.⁵ Základními emocemi člověka jsou radost, důvěra, překvapení, anticipace (předvídání), strach, vztek, smutek a znechucení. Předpokládá se, že těchto osm základních emocí platí nejen transkulturně, ale také u vyšších živočichů. Druhý možný přístup jejich vymezení je prostřednictvím situací a jejich interpretace, např. stav ohrožení, jaké emoce vyvolává a jak mohou být individuálně rozdílné.⁶

Projev emocí je u bezdomovců vlastnicích psa vskutku zřetelný. Předpokládám, že je to právě společnost psa, co hraje významnou roli v zachovávaní a projevu emocí u lidí bez přístřeší. U většiny ostatních bezdomovců je evidentní spíše citová lhostejnost jak k sobě samým, tak k jejich okolí. Přítomnost psa, kterému dávají bezdomovci významné postavení po svém boku, jim chtě nechtě dopřává emoční prožitky, které jsou jak pozitivní, tak negativní.

Nebo jak se vyjadřuje veterinární lékařka MVDr. Jitka Tesaříková: „Oni ty pejsky mají velice rádi, jsou na nich jakoby i závislí. Oni ty pejsky jakoby potřebují, je to pro ně jako další droga. Většinou jsou to narkomani a alkoholici, ti bezdomovci. Málokterej, co tu přijde, není závislej na drogách nebo na alkoholu.“ Podobně uvádí i doktorka Tirayová: „Určitě má pes význam a určitě ti bezdomovci, kteří jsou schopni se o ty pejsky starat, tak mají aspoň kousek nějaký empatie, a když se jedná o alkoholiky o ty závislý, tak je to taková spojka trošku mezi tou realitou... ta péče o toho psa... Jsou to zbytky té empatie, zbytky soucitu... pořád nějakou tu emocionální úroveň, emocionální život toho člověka udržuje ta péče o toho psa.“ Také pan Jaroslav Chytil, velitel vnější služby městské policie v Olomouci, uvádí: „Ten pes je někdo, kdo ho má rád a o koho se může starat, do koho investuje ten cit, může svým způsobem být spokojený, šťastný, může ho to naplňovat.“

Se slovy výše citovanými souhlasím. Protože pes podle mě dokáže být vynikajícím te-

4 Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H., *Psychologický slovník*, s. 400.

5 Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H., *Psychologický slovník*. Praha: Portál 2000 s. 138.

6 Srov. HARTL, P., HARTLOVÁ, H., *Psychologický slovník*. Praha: Portál 2000 s. 138.

rapeutem, jelikož se dokáže vcítit do psychiky svého pána. Přestože psi nekomunikují slovy, dokážou projevovat „lidské emoce“.

Člověk cítí, že ho zvíře bude milovat a uznávat bez výhrad a podmínek, i když bude neúspěšný.⁷

S paní Galajdovou rovněž souhlasím. Vědomí bezvýhradné přízně v člověku vyvolává psychickou pohodu a díky tomu je člověk schopen přiměřeněji reagovat na okolní svět. Záleží to samozřejmě i na osobnosti každého jedince. Jak je emočně zralý, vzdělaný, odráží se v něm minulost, životní zkušenosti, postoje a hodnoty, které utvořil během celého života, a samozřejmě i v období, kdy je bezdomovcem. Považuji ovšem za nutné zmínit, že pokud je člověk pod vlivem nějakých návykových látek, přiměřeně reagovat nedokáže a může způsobit psovi újmu i přes lásku, kterou k němu cítí.

Posledním výstupem je skupina *potřeby*. U lidí žijících na ulici je třeba se zamyslet nad kvalitou naplňování jejich potřeb. Maslow ve své pyramidě potřeb definuje hierarchii a specifičnost lidských potřeb. Tyto potřeby je třeba – pro komplexní pohodu a nejvyšší efektivitu naplnění lidského potenciálu – uspokojit všechny. Avšak na základě výsledků výzkumu se domnívám, že potřeby mohou být uspokojeny, alespoň do jisté míry, i u lidí bez přístřeší. A to právě díky společníkovi, kterého si někteří zvolili. Pes samozřejmě nemůže uspokojit všechny potřeby v jejich ucelenosti, ale výzkum ukázal, že pes nepochybně podíl na uspokojování lidských potřeb má. V některých oblastech i velmi významný. Tyto oblasti potřeb – resp. vliv psa na jejich uspokojení – blíže popisují a vysvětlují v kapitole Výstupy výzkumu.

Potřeby, z důvodu jejichž neuspokojení dochází často u většiny bezdomovců k citové deprivaci, jsou potřeby citového vztahu, jistoty a bezpečí. A potřeby, které mají lidé bez přístřeší převážně uspokojeny, jsou místo k odpočinku, jídlo, teplo, základní lékařská péče, ošacení, možnost hygieny, vlídné slovo. Toto jsou potřeby, které bezdomovci z velké části mohou uspokojit v nízkoprahových denních centrech. A faktem je, že nanejvýš toto jsou potřeby, které má bezdomovec uspokojeny. Nutno uznat, že pro rezignovaného člověka žijícího deset let na ulici je to uspokojující, ale také to jeho degradovanou osobnost již nijak neaktivizuje a nemotivuje ke krokům vedoucím k resocializaci. Myslím si to proto, že tito lidé nejsou již téměř schopní komunikovat s majoritní společností a nedokážou dodržovat žádnou denní pravidelnost. Je pro ně problém respektovat veškeré uznávané normy.

Z hlediska tohoto zjištění mohu tvrdit, že díky svému psovi si lidé žijící na ulici snáze udržují svou osobnost.

Zpracované téma je velmi diskutabilní a chtěla bych ho doplnit o případ, se kterým jsem se setkala při realizaci výzkumu a který spekulativnost tématu ještě zesílí. Bohužel případ předkládám jen jako příběh. Vnímám jej totiž jako případ k samostatné studii.

Případ afektu

Pes a člověk je partnerství – ve většině případů.

MVDr. Jitka Tesaříková ze své vlastní zkušenosti říká: „Je to opravdu individuální,

7 Srov. GALAJDOVÁ, L., *Pes lékařem lidské duše*, s. 45.

někteří ty psy mají jako tu svou canisterapii, slouží jim z citového hlediska, a ten pes i když je venku, tak může být spokojený, vždyť spousta psů žije na dvoře. Ale některým ten pes slouží k vybití jejich abstráků, afektů, pocitům ukřivděnosti.“

Bohužel opravdu existují i případy, kdy bezdomovec svého psa udeří. To ovšem udělá někdy každý majitel psa, aby si před psem uchoval potřebnou autoritu a psa upozornil na to, že to, co provedl, nebylo v pořádku a nemělo by se opakovat. Všechno to, jak člověk vychovává psa a jak s ním komunikuje, je odvozeno od mentality člověka, jeho psychické, emocionální a rozumové zralosti. Od jeho životních zkušeností a také od jeho aktuálního psychického stavu, zda je strýzlivý nebo pod vlivem drog.

Potvrzuje to i odpověď pana Jaroslava Chytila, velitele vnější služby Městské policie v Olomouci, na otázku: Jaké máte zkušenosti s bezdomovci se psy a s jakými reakcemi z jejich strany jste se setkal? Odpovídá: „Od toho, že pochopí, může to být příklad toho, že nemá psa na vodítku a že nemá náhubek a že by to měl mít, čili postačí pouhá domluva, prostě se sjedná náprava, nasadí mu obojek, náhubek a neřešíme to a jedeme dál, že... Horší je to v tom případě, pokud teda je ten bezdomovec trochu agresivnější a využívá toho psa k bránění, došlo k několika napadením strážníků psem. Myslím si, a nepodezířoval bych je z toho, že je to nějakým způsobem vyhraněné, většina těch bezdomovců, těch dejme tomu slušnějších, má i nějaký vztah k tomu zvířeti, takže ho má i jako kamaráda, ten člověk může být osamělejší, byť žije v nějaké skupině lidí a tak dál, čili z psychologického hlediska je to projev citu určitě taky.“

V této podkapitole chci popsat případ člověka, který je psychicky nevyrovnaný a společnost psa po svém boku si překresluje do podoby, která je pro něj přijatelnější a líbivější.

„Sebehodnocení a sebeúcta bývají u bezdomovců velmi nízké. Při posuzování vlastního života podle jejich vlastního mínění převládá negativní bilance (Vágnerová, 1999). V rámci obranných reakcí přisuzují vinu za svoje selhání okolnostem či jiným lidem, bývají ukřivdění nebo rezignovaní, ale vinu a odpovědnost nikdy nedávají sobě. Pokud je skutečnost jiná, schovávají se za milosrdné lži, kterým oni sami věří (bájeví lhavost), v kterých oni sami nikdy nehrají původce stavu či vzniklé situace. Často bývají podvedeni, opuštěni, poškozeni, a zpravidla k tomu nikdy nezadají podnět. Stylizují se do postavy poškozeného, zkreslují realitu, a jejich lež je spíše obrana jejich sebeúcty. Samozřejmě může být využita i k vzbuzení soucitu a určité pomoci či získání výhod.“⁸

Tento člověk je mladý (23 let) a je několik let závislý na pervitinu, marihuaně a alkoholu. Bezdomovcem je od svých 18 let, střední školu nedokončil, protože jako drogově závislý odešel dobrovolně z domova. Na ulici se dostal do skupiny podobně starých lidí, bydleli společně na squatě. Náplní jejich času bylo fetování a objíždění festivalů. Peníze si obstarávali somrováním a drobnými krádežemi. Rodina o muže jevila zájem a několikrát se spolu sešli, když ho jeho strýc vyhledal. Strýc spolupracoval i s pracovníky denního centra, kam muž docházel. Přesto nedokázal ulici opustit a přijmout nabídku rodiny, která ho chtěla podpořit v resocializaci a léčbě závislosti. Muž měl také jako společníka psa. Pro upřesnění, muž měl za svůj život na ulici několik psů. Bohužel ale vlivem své závislosti byl neschopen nést jakoukoliv zodpovědnost a emoční labilita vyvolaná „abstrákem“ se projevovala velmi agresivním způsobem. Byl schopen fyzicky napadnout člověka.

8 Pavelková, J., *Problematika lidí v nouzi*, Pedagogická fakulta Univerzity Karlovy, 2007, str. 23.

Psa měl opravdu rád, ale nedokázal kontrolovat své abstinenci stavy a psa vždy brutálním způsobem zmlátil. Vedla jsem s tímto mužem rozhovor a překvapilo mě, jak na svého psa vzpomíná s láskou. Byl velmi smutný z toho, že mu jej odebrala městská policie a on neví, kde ho umístili (muž v době, kdy jsem s ním mluvila, tři měsíce psa neměl). Všechno však bylo poněkud jinak, než jak se o případu vyjadřoval. Absolutně si neuvědomoval svou vinu a nepřipouštěl si, že skutečnost je jiná. Ve své hlavě měl naprosto jasně přepracovanou realitu k obrazu svému. Ospravedlňoval si svou nezodpovědnost velmi přesvědčivým příběhem, v kterém byl on zodpovědným, milujícím, starostlivým majitelem spokojeného psa, jemuž bylo ublíženo, protože mu byl neprávem odebrán jeho miláček.

Paní veterinární lékařka Jitka Tesaříková popisuje svou zkušenost s tímto mužem: „On tady třeba skočil po paní doktorce a začal ji škrtit, protože jedno anestetikum u psů se u nich používá jako náhrada drogy. A on tu málem uškrtil paní doktorku, protože mu to nechtěla dát. Takže on by za ty pejsky v jednom okamžiku dali všechno... i když třeba neplatí, nebo platí dvacetikorunu za injekci a pejsek jim umírá, má přijít druhý den na zopakování té injekce, jako antibiotika, tak oni už jako tak dalece nemyslí... oni žijou v tom okamžiku, ale co je za hodinu, co je zítra, tak to oni už mají jiné starosti. On tady měl psa, za rok on jich má hodně vystřídaných, ale byl nemocnej, ten pes, a on ho tady nechtěl nechat ani zadarmo na hospitalizaci. Jako minule: on se rozbřečí, ten člověk, on to tak v tu chvíli cítí, ten člověk, ale ani nepřišel na přepíchnutí těch antibiotik. Pak nám za týden toho pejska donesl mrtvýho a začal nám nadávat, a že nás tady... přišel nás tady zabít, že jsme mu zabili štěně; přitom on přišel na antibiotika jednou a to bylo všechno. Ten člověk už podle mě tu svou osobnost jakoby ztratil, nebo aspoň momentálně. Ale on ty psy i mlátí. Když je opilý, zfetovaný, nebo má naopak absták. Většinou když má ten absták, tak je schopen toho psa neskutečně zmlátit. Měli jsme tady pejska od něho, tak samozřejmě říkám dobře, měl zlomenou nohu, stehenní kost, jasně, stát se může, ale to byly tři po sobě štěňata, krátce po sobě. On teda že mu všechno zaplatí, psa tady byl ochotný nechat, samozřejmě už nikdy nezaplatil, nikdy už se neukázal, tak jsme pejska na svoje náklady nechali zoperovat, našli jsme mu nového majitele až někde v Čechách, je z toho krásná fenka. Takže asi tak, no, je to pro tu citovou deprivaci, kterou oni mají... Ať už je to z rodiny, nebo cokoli, co se jim mohlo přihodit. I když ta rodina za to nemusí moct, tak jak jsem viděla u té kamarádky. A každý má tu citovou potřebu, i to zvíře, a oni si to takhle řeší, ty vztahy, mají v nich toho kamaráda. Bohužel, teda říkám, některý jo, některý ne. On je ale schopnej jim fakt i ublížit, nevím, jestli zabít, ale myslím, že když má ten absták, tak taky. Jíst je nejí... Oni ty psy potřebujou, ale někdy je to bohužel na úkor těch psů. Někteří jsou slušní, až na tady toho jednoho, ale ten je agresivní i na ty psy, a stěžovali si na něho i ostatní bezdomovci. Třeba tady toho kluka se báli i psi. Ten toho psa měl pro vybití svého abstáku, lability, své ukřivděnosti nebo čeho, já nevím. On byl opravdu labilní, jestli měl nějakou poruchu osobnosti, nebo proč... Ty mediátory v mozku dělají své, ještě když je pod vlivem drog. Opravdu tu jeho nevyrovnanost ti psi odnesli tvrdě.“

Možná si podvědomě cítil, že provedl něco špatného, a možná právě proto si jeho mozek a mysl realitu přerámovaly do podoby ideálního vztahu pána a psa. Co v něm

dokázalo tolik agrese vyvolat, bohužel nevím, protože osobní anamnéza muže mi nebyla dostupná.

Tento případ uvádím i z důvodu uvedení objektivity do celé problematiky. Neboť toto je jasný případ toho, že nic není jen bílé nebo černé.

REALITA? FIKCE? – PŘÍBĚH!

NARATIVNÍ (POSTMODERNÍ) VÝCHODISKA V KONTAKTNÍ PRÁCI A PSYCHOTERAPII S LIDMI BEZ DOMOVA

Bc. Ondřej Mikulášek

Úvod

Při práci s lidmi, kteří dlouhodobě žijí na ulici, naráží kontaktní pracovníci na řadu úskalí, která je staví před otázky po smyslu jejich práce a jejich snažení, a jsou tak sta-
věni před meze svých možností. Cílem tohoto textu je představit, jak o práci s lidmi na ulici v rámci nízkoprahových služeb přemýšlíme a jak se ji pokoušíme také realizovat.

O svých možnostech intervence přemýšlíme nejen jako kontaktní pracovníci, ale také jako psychoterapeuti vycházející z narativních, či spíše postmoderních přístupů ke klientovi, které se snažíme z psychoterapie přenášet do forem a technik kontaktní práce. Tento text by také mohl přispět k oborové diskuzi o kontaktní práci a rozšířit její repertoár teoretických, ale i praktických východisek.

Nic než příběh – realita se uskutečňuje v komunikaci

Práce narativních terapeutů, ale také kontaktních pracovníků, spočívá v práci s příběhy lidí, se kterými se setkává. Proto jsme se nejen v terapii, ale i v kontaktní práci zaměřili na hledání možností další intervence právě přes příběhy klientů. Zaměřujeme se na to, co a jak nám říkají, a ne na to, zda je to pravda. Na to, proč chtějí, abychom je viděli právě tak, jak o sobě mluví. Především v příbězích hledáme možnosti ke změně (dekonstrukci)¹ těchto příběhů, a tím i ke změně v jejich životě, jelikož se domníváme, že:

- realita je sociálně konstruována,
- realita je vytvářena prostřednictvím jazyka,
- realita je strukturována a udržována prostřednictvím vyprávění,

1 Michael White popisuje dekonstrukci takto: „Podle této mé spíše volné definice má dekonstrukce co dělat s takovými pracovními postupy, které otřásají skutečnostmi a zvyklostmi, přijatými za ‚samozřejmé‘; pracuje s takzvanými ‚pravdami‘, odštěpenými od podmínek a kontextu jejich vzniku, se zduchovnělou řečí, která zahaluje své předpojatosti a předsudky, a s důvěrnými praktikami zacházení se sebou a se vztahy k druhým lidem, praktikami založenými na podmanění druhých. Protože dekonstrukce odcizuje od svých nositelů ty jejich skutečnosti a praktiky, které u nich získaly ‚punc samozřejmosti‘, jde přitom také o získání odstupů vůči důvěrnému světu.“ In: Terapie jako dekonstrukce – studijní texty Institutu pro systemickou zkušenost.

- neexistují žádné neměnné pravdy²,
- nelze vystoupit z jazyka – a na dně jazykových her leží činnosti, a ty jsou vlastně jako život sám³.

Při kontaktu s lidmi bez domova se tak mimo problémy instrumentální povahy – vyřízení dokladů, doprovody na úřady atd. – orientujeme především na jejich vyprávění o sobě. Lidské příběhy jsou pro nás čáry kartografa, který skutečnost, kterou vidí, zanáší do mapy, jež není *odrazem* reality, ale *jeho viděním* „reality“. Tato realita je na mapě zachycena pomocí čar, které mají reprezentovat úrovně přechody v terénu krajiny. Podobně jako kartografa zajímají zlomy v terénu, zajímáme se v příbězích lidí o zlomové životní události.⁴

Naším záměrem je dát toku příběhů lidí z ulice strukturu a zaměřit se tak právě na zlomové okamžiky jejich života. Chceme slyšet, jak si konstruují svoji realitu, co prožívají, co je pro ně obtížné, v čem mají naději, co jim v životě přináší radost, na co se těší, po čem touží, ale také čeho se obávají. V příbězích nehledáme potvrzení nebo vyvrácení svých domněnek a fantazií, které o klientovi máme, nehledáme ani reálný základ toho, co nám klient právě říká. Není důležité, zda klient právě fabuluje nebo mluví pravdu: pro nás je důležitý jeho pohled na život (to, jak si konstruuje svoji realitu) a na to, co by chtěl, co by mohlo jeho život ulehčit nebo přinést do jeho života novou kvalitu. Otázky, které klientům klademe, jsou otázky narativní terapie, tedy otázky po pozitivních výjimkách; otázky zaměřené na budoucnost – na řešení problémů (otázka po zázraku); otázky po významu, který klienti připisují událostem a lidem v jejich životě; otázky po významu a zvládání zlomových a krizových situací. Rozhovory si nahráváme⁵, přepisujeme a technikou zakotvené teorie⁶ hledáme společné znaky v příbězích klientů. Teoretickým základem je právě postmoderní optika na život, narativní terapie a kritická antropologie.

Z vyprávěných příběhů se po prvním kódování vynořují tři společná témata, která jsme také schopni coby narativní terapeuti a kontaktní pracovníci teoreticky uchopit a následně s nimi také pracovat.

První dny na ulici

Prvním tématem, které nás zajímá především jako kontaktní pracovníky, jsou první dny člověka na ulici, jak je zvládá, jak se cítí, jaké má potřeby, proč je pro něj důležité se přidat ke skupině lidí bez domova a proč musí přijmout normy a způsoby bezdomovecké komunity. Jako terapeuti nás zajímá, co se děje s jeho osobností, a zajímají nás také procesy, ke kterým v rámci jeho osobnostní struktury dochází, tedy především to, jak o nich klienti mluví.

O prvních dnech na ulici vyprávějí lidé bez domova jako o období naprostého zmat-

2 Freedman, J., Combs, G., Narativní psychoterapie, Portál, Praha 2009 s. 42.

3 Hubík, S., K postmodernismu obratem k jazyku, Albert, Boskovice 1994, s. 53.

4 Příklad s mapou je přejat z textu Michaela Whitea Příběh, vědění a moc – studijní texty Institutu pro systematickou zkušenost.

5 Konstruktivistický výzkum realizují společně s kolegyní Klárou Šivlovou od podzimu 2009. První výsledky byly prezentovány na konferenci Ženy bez domova, Olomouc, prosinec 2009 – Šivlová, K., Mikulášek, O., Ženy na ulici z pohledu nízkoprahových služeb. Tento text částečně vychází z textu našeho příspěvku.

6 Corbinová, J., Strauss, A., Základy kvalitativního výzkumu, Albert, Boskovice 1999, s. 14.

ku a chaosu, ztráty veškerých životních jistot a orientace v prostoru a čase. Několik klientů ve svých příbězích přímo zmínilo, že se v tomto období cítili jako chodící mrtvolky.

„No já si ani nevzpomínám, jestli to bylo lehký nebo těžký, já jsem jen přemýšlel, tak co teda teď? Kam teď půjdu? Doprava, doleva nebo rovně? Kam mám jít? První noc na ulici jsem přespal naproti Hlavního nádraží, tak jak tam byl ten parčík, tak tam jsem pod tím jehličnatým křovím spal, tam jsem zalezl, aby mě nikdo neviděl. Batoh jsem měl pod hlavou jako polštář, byla mi strašná zima, začal jsem střízlivět a ráno jsem vůbec nevěděl, jak mám vylízt, protože všude tam chodili lidi, všude kolem byli lidi, tak jsem nevěděl, jak nenápadně vylézt, tak jsem se tak vyhoupl z toho křoví. No a tak to začalo...“

„Pro mě to byl absolutní šok, najednou nic nemáte, nemáte kam jít, vlastně nemáte co dělat, kam se podít, jste nic, jste nikdo...“

Z příběhů se nám velmi plasticky ukazuje, co se s člověkem děje v průběhu prvních dnů, kdy je vystaven nemožnosti uspokojovat biologické potřeby (jídlo, spánek) a nutnosti i ty nejintimnější věci (toaleta, osobní hygiena, převlékání se, sex) dělat na veřejných prostranstvích – na ulici nebo v komunitě lidí, které si nevybral. Domníváme se, že tato skutečnost je jedním ze základních faktorů, které způsobí rychlou změnu osobnosti, a po velmi krátké době dochází k chronifikaci jejich stavu.

„Člověk se o sebe musí postarat. Je hladný a žíznlivý... Když je člověk hladný, tak sere i na ostudu – sáhne i do kontejneru.“

„Je to blbé, když jde člověk poprvé něco vybírat z kontejneru, stále jsem čekal, až u něj nebude stát žádné auto, a pak jsem tam vyběhl.“

„My třeba spolu normálně spíme, i několikrát za noc i ráno, na rozcvičku. My tomu tak říkáme. No jinak jsou tam samozřejmě všichni, co jsou na squatě, v jedné místnosti, ale oni když ví, že jsou takové myšky, tak se normálně otočí. No ale nemůžu to tak prožít, nebudu chodit za barák, že! Normálně ležíme vedle sebe a nemůžu se milovat normálně.“

Pocit bezradnosti nad tím, jak si zařídit „nejbanálnější“ lidské potřeby, často vede k tomu, že tito lidé pociťují jako nutnost přidat se ke komunitě lidí bez domova, kteří vědí, jak na ulici přežít – kam je možné jít na jídlo (NDC, supermarkety), kde je možné přespát, kdy je bezpečné na místo noclehu přijít a kdy je naopak potřeba odejít.

„Přimělo mě k tomu to, že jsem si říkal, že oni jsou na ulici dlouho, a tak asi nějakej, nevím jakej, ale asi nějakej způsob bude, a že ten způsob, jak přežít, našli.“

„Byla jsem na nádraží, polovinu noci jsem nespala a z každého pohybu jsem měla strach. Zlomilo se to až ráno: šla jsem za klukama, co byli na ulici už dýl, a zeptala jsem se jich, jestli nemají cigaretu.“

„Nejtěžší bylo někoho se zeptat – kdo mi pomůže, kam mám jít, co mám dělat, kde přespím, kde se najím... pomohli mi bezdomovci, bylo to šílené, měla jsem strach z těch lidí, ale člověk nemá na výběr...“

Velkým problémem pro všechny dotázané ženy byla možnost osobní hygieny.

„Nejtěžší je sehnat hygienické potřeby, je to hrůza, aby člověk kradl...“

„Ženy o sebe více dbají... Já se snažím vypadat čistě, ale je to hodně těžké dodržovat a zajistit si na ulici hygienu, hledat kde. Chlapi to maj lehčí, ti si plivnou do dlaně a je to, jsou čistý... Chci být čistá, kdybych potkala děti, aby nepoznaly, že jsem venku, neví to. Tajím to.“

Komunita lidí bez domova má dvojí roli: pozitivní – pomáhá nováčkům na ulici přežít, a negativní – zabraňuje členům, kteří chtějí odejít, v návratu do většinové společnosti.

„Já prostě z ulice odejít nemůžu. Mám tady všechny kamarády a tak... patřím tady... mezi ně. Děláme všechno spolu... Kdybych odešel, neměl bych nikoho... nevím, co bych dělal...“

Klienti vyprávěli, že si na způsob života na ulici po velmi krátké době zvykli a že vní mají jako velmi obtížné toto uvyknutí prolomit. Jedním z projevů zvyknutí si je také přijetí norem bezdomovecké komunity, které je potřeba respektovat a které zároveň silně působí na změnu struktury osobnosti.

„Trvalo to nějakou dobu, než mě vzali na místo, kde přespávají... a dlouho jsem byl jakoby pod dohledem, protože se musíte naučit spoustu věcí. Zaprvé nevykládat, kde jsi, kde spíš, nevykládat s kým se vídám, s kým jsem vůbec, nikde nic nevykládat, co máte... Když jsem byl na ulici, tak jsem dobíral z práce posledních 5 a půl tisíce, seděl jsem pak s celou bandou tady v parčíku, už řádně ovíněnej, ukazoval jsem kamarádovi, že mám peníze, a on mi řekl, hele prosím tě schovej to... Dopadlo to tak, že jsem tam něco utratil za nějaký víno, tabák... zbytek mi radil, ať si dám do ponožky, tak jsem si je tam schoval... no a já jsem tam pak usnul na lávce a vzbudil jsem se vyzutej, bez bot a bez peněz... Takže jedno ze základních pravidel bylo – nikdy neukazovat, co mám... a nikoho neznat... a říkat hele já nevím, já jsem ožralej...“

„...na ulici si člověk zvykne hodně rychle, rychle se otrká, musí mít ostrý lokte a být pořád v pozoru, člověka to donutí chovat se takhle... drsně... a nikomu nevěřit...“

„Dva měsíce mi trvalo, než jsem si zvykla, horší prostě je dostat se pak zpátky, člověk rychle zvlčí...“

Z těchto důvodů je pro nás jako kontaktní pracovníky významné se zaměřit při své práci na vyhledávání a kontaktování lidí, kteří jsou na ulici krátce. Právě v tomto období, než dojde k uvyknutí a chronifikaci, je možná účinná intervence. Problémem je ovšem se k těmto lidem dostat. Jednak jsou „zpočátku“ těžko rozeznatelní a na kontaktování je velmi krátký čas, jelikož již v řádu týdnů dochází k uvyknutí na život na ulici. Kontaktní pracovníci, kteří pracují s touto cílovou skupinou, musí hledat vhodné techniky a způsoby, jak tyto lidi kontaktovat a informovat o možnostech řešení jejich situace. V Olomouci se pokoušíme být v pravidelnou dobu na nádraží, kam se lidé v prvních dnech své bezdomovecké kariéry často uchylují. Jednáme o vyvěšení informační cedule v prostorách nádraží, nebo necháváme v čekárně letáky.

Z terapeutického pohledu můžeme klienty odkazovat k jejich zkušenosti s tím, že to někdy bylo jinak, a pokud se jim v životě po nějakou dobu dařilo žít mimo ulici, tak je možné na tuto svoji zkušenost navázat. Ptáme se: Jak je to možné, že se vám to po tak dlouho dobu dařilo? Co by se muselo stát, aby se to opět dařilo? Atd. Setkáváme se ovšem i s nastupující generací bezdomovců, kteří od svých 16 – 17 let žijí na ulici a není možné při rozhovorech navázat na jejich zkušenost s jiným způsobem života.

Determinující příběhy – každý si je prokurátor, soudce i žalárník

Dále jsou to moc nesoucí příběhy, které v životě klientů mají utlačující, sebedestruktivní nebo ve stavu udržující charakter. V této souvislosti se v postmoderní filosofii často

mluví o diskursu (rozpravě): tento termín pochází od francouzského filosofa Michela Foucaulta a byl také převzat do narativní terapie a kritické antropologie. *Diskurs přenáší, produkuje a posiluje moc – moc je tedy silná proto, že je efektivní též v rovině vědění a poznání. Diskurs je zprostředkováním i generováním moci a ve své jazykové podobě se musí stát předmětem analýzy.*⁷ Foucault hovoří o třech oblastech rozpravy, a ty se týkají rasy, společenské třídy a genderu.

Z pohledu kritické antropologie to vede ke znovupromýšlení vztahů mezi prostorem, mocí a kulturou. Cílem je reflexe sociopolitické konstrukce prostoru a identit, která se nezastavuje u problému reprezentací v rovině textu, ale vztahuje reprezentace k současným sociálním trendům migrace, diaspor, transnacionalismů a formování hybridních kulturních identit. Kulturně kritický potenciál etnografie pak může být rozpoznán při navrácení antropologie do vlastního prostředí. Marcus a Fischer se zaměřují na různé formy této repatriace, která na sebe může vzít podobu „zprostředkování etnografických dat určených pro administrativní politiku v zájmu sociálních reforem, obrácení veřejnosti k problémům obětí společnosti a problémům znevýhodněných.“⁸

Z pohledu terapeutů vidíme, že tyto utlačující příběhy mají dvojí charakter. Jedna podoba těchto příběhů je pohled společenské třídy a projevuje se tím, že neumožňuje sociálně okudovaným participovat na rozpravě „co lze považovat za normu a žádoucí“. „Dominantní příběhy jsou jednotkami moci stejně jako významu. Schopnost vyprávět svůj příběh má politický aspekt; dokonce jedinou možnou mírou dominance příběhu je postavení, jakého se mu dostává v rozpravě. Alternativní, konkurenční příběhy obvykle v oficiálních komunikačních kanálech nedostanou prostor a musí hledat vyjádření v podzemních médiích a disidentských skupinách.“⁹ Stavovsky, jako sociální pracovníci, bychom měli patřit ke skupině, která má mít schopnost a také možnost vyprávět svůj příběh, a také příběhy lidí, se kterými se setkáváme. Novým rozměrem naší práce by se tak mělo stát vyprávění alternativních příběhů, dávání prostoru jim v oficiálních komunikačních kanálech: tak dáváme také našim klientům možnost participovat na obecném vyprávění příběhů a můžeme jim tak částečně ubírat na pocitu bezmoci a jejich potřebě hledat své vyjádření v podzemních médiích a disidentských kanálech.

Druhý a z našeho pohledu zajímavější typ příběhů, protože jej lze na úrovni individuálního vyprávění (v rámci terapie) dekonstruovat, jsou osobní příběhy lidí na ulici (z terapeutického pohledu samozřejmě toto platí pro příběhy nás všech). Tyto osobní příběhy se z našeho pohledu a dle našich zkušeností klíčovým způsobem spolupodílejí na udržování lidí na ulici v jejich stavu a na jejich nemožnosti změnit tuto životní danost. „Člověk se aktivně účastní realizace příběhů, které považuje za neuspokojivé, neužitečné a neprůchodné.“¹⁰ Cílem narativních terapeutů je dostat se s klienty v rámci terapie k těmto příběhům a vytvořit kontext, který by umožnil převyprávění jejich příběhu. Narativní terapeut přistupuje k příběhu jako k textu, který je možné vykládat z mnoha různých pohledů, a nabízí klientovi i jiná čtení jeho příběhu. Novým čtením (výkladem) se příběhu může dát jiný význam, životní realita klienta je jinak vykládána, a tedy i jinak konstruována. Naši snahou

7 Hubík, S., K postmodernismu obratem k jazyku, Albert, Boskovice 1994, s. 80–81.

8 Tošner, M., Postmoderní a kritická antropologie.

9 Freedman, J., Combs, G.; Narativní psychoterapie, Portál, Praha 2009, s. 58–59.

10 Freedman, J., Combs, G.; Narativní psychoterapie, Portál, Praha 2009, s. 59.

je rozšířit klientovi interpretační potenciál, který je často zúžen kauzálním viděním – hledáním viníka a důvodů, proč se mi to stalo. Tak jako není jediný a správný výklad uměleckého díla – básně, románu – tak, chápeme-li naše životní vyprávění jako text, není jediný a správný výklad našich životních příběhů. Právě hledáním kauzálních vztahů, hledáním těch správných výkladů a toho, jak to ve skutečnosti je, si uzavíráme cestu k rozšíření komplexnějšího chápání našeho života.

Častým utlačujícím motivem v příbězích lidí bez domova je, že čekají na nějaké silné znamení nebo zázrak. Aktérem a hybatelem zpravidla má být někdo nebo něco zvenčí. Tento postoj s sebou pak přináší rezignaci na možnost změny – ještě nenastal ten správný čas.

T: A přátelé?

K: Nemám kontakty, nevím, co s nimi je. Často o nich přemýšlím. Ségra i mama kdyby věděli, jak se trápím, tak aj taxíkem pro mě přijede. Ale nechci, jsem takový tvrdohlavý. Tady se budu trápit!

T: A proč se chcete trápit?

K: Jaké jsem si to udělal, takové to mám.

T: Jaký je důvod, aby to bylo takto?

K: Můžu za svoji hlavu. Kdyby to šlo přijít tak domů a zazvonit. Kousek odtama bydlí bratr. Ne, nejdu tam!

T: Jak to vidíte do budoucna?

K: Může se karta obrátit. Třeba najdu štěstí. Musí se zajiskřit, od srdce, však víte. To přijde samo.

T: A děláte pro to něco?

K: Ne, to přijde samo. Čekám na pendolino. To prý nebolí.

T: To není moc veselý, co říkáte!

K: Život není veselý...“

„Věřil jsem, že přijde ten okamžik, furt jsem čekal, ve všem jsem čekal a furt jsem se snažil najít, kde to je! Třeba kolem toho chodím! furt jsem si říkal. Jen to prostě nevidím, takže furt jsem si v hlavě přehrával Rockyho. Tak jsem furt čekal, že jak on dostal šanci. Tak ta šance někde je, že i když jsem si to sám zavinil, že to konečně přijde, je to ostuda, ale že prostě to něco nebo někdo vás vezme za ruku a vyvede vás z toho bludného kruhu, který nemá východ. Takovej podmět z venku.“

„...pořád jsem čekal, až mě něco nakopne, ale neměl jsem v sobě tu chuť no... Nemohl jsem se odrazit, protože asi to bylo tím, že jsem pořád pil, ale bez toho pití to zase absolutně nešlo přečkat. Na co jsem se těšil!? No já jsem... opravdu jsem se těšil honem rychle do bezvědomí, honem rychle o sobě nevědět. To bylo asi jediné.“

Ve vyprávění jsou také patrné rozdíly, které vyplývají z jiné kulturní tradice a zkušenosti: U klientů, kteří jsou původem ze Slovenska, to často je stud a ostych před rodiči, především před matkou. V jejich příbězích a v tom, jak o rodičích mluví, je patrný silný vliv křesťanství. Opět se v příběhu objevuje motiv zásahu zvenčí – klient měl soudně nařízeno se vrátit na Slovensko.

„Stále mám však v hlavě, že mám jít domů, ale mám už strach jít domů, ne že bych se bál bitky nebo tak. Před rokem jsem tu z Olomouce volal sestře, prostě už mám strach jít domů, mám sice 50 let, ale mám strach, mám strach hlavně z mamy! ... Tak přestal jsem

chlastat, piju míň. No a zvládat, prostě nějak žít musíte! A musím jít domů! Prostě vím, že jednou musím jít domů, že ta chvíle přijde, když mám strach, teď mám nařízené od soudu odejít.“

„T: Rodina, co pro vás znamená?

K: Hrozně. Myslím na mamu. Nevím, jestli žije. Psát se jim stydím, jsem takový nepodarenec. Jsem ze 6 sourozenců, každému se postavil barák. Já jsem zůstal černější v rodině, zůstal jsem s mamou sám, v rodném domě. Otec zemřel, mama si našla přítele a vdala se. V 60 letech, taková svatba, 2 svědci. Já jsem se jí ptal: Mamo, co jste robila? V 60 roků! Na co svatba, však jste mohli zůstat jenom tak. My jsme našim vykali. Oni že se dochovalí jako do hrobu. Já jsem v rodičovském baráku zůstal sám. Sbalil jsem batoh, zamknul jsem barák a odešel jsem! ...“

Při rozhovorech s klienty jsme měli mimořádnou možnost vést rozhovor s mužem, který po více jak dvou letech strávených na ulici dokázal z ulice odejít. Právě v jeho vyprávění zřetelně vystupuje moc našich osobních příběhů:

K: Já jsem velice rychle přijal tu roli toho potrestaného za to, co jsem si sám zavinił, takže jsem nikoho neobviňoval.

T: A kdo vám ten trest uložil?

K: Kdo mě potrestal? No to přinesl život tím, co jsem si zavinił. A to každodenní peklo na ulici, to jsem bral jako trest, a čím to bylo horší, tím jsem si říkal: No, dobře ti tak! ... Je to trest! Všecko, co děláte, se vám chtě nechtě někde vrátí. Nikdy jsem tomu nevěřil. Ve chvíli, kdy jsem byl už tak vyprázdněný, že jsem už neměl čemu věřit, nepropadl jsem víře, ale připouštěl jsem si, že něco jako vyšší moc, nebo řízení osudu, co mě dohnalo a že jsem dopadl takhle. Za to všechno jak jsem žil, tak teď jsem to dostal.“

T: Kdo teda ten trest uložil?

K: *Myslím si, že v takovéhle situaci jste sám sobě obhájcem, prokurátorem, velkou porotou i soudcem. Délka výkonu trestu – pobytu na ulici – je jenom ve vašich rukou. Vy jste soudce, který rozhodne, jste sám sobě žalárníkem. Ono toho na ulici moc hezkého není. Šťěstí je, když potkáte někoho, kdo vás poslouchá.*

Uvědomění si, že sám sebe trestám pobytem na ulici, nádherný přírůdek k výkonu trestu, soudci a žalárníkovi, to vše nás přivedlo k zamýšlení se nad utlačujícími příběhy lidí, se kterými se setkáváme. Při kontaktu s lidmi na ulici bychom tedy jako kontaktní pracovníci mohli hledat v každém z lidí, se kterými se setkáváme, příběh o soudci a žalárníkovi a zkoušet zjistit, zda uložený trest není absolutní, nebo zda existují důvody k udělení milosti. Výše trestu a i udělení milosti je ovšem v rukou (ve vyprávění) našich klientů, my můžeme pouze otevírat kontext toho, že i tato možnost tady je.

I tento muž čekal na impuls zvenčí, a právě takový jednoho dne přišel. Zde je jeho popis takového zázraku:

„Co se stalo? No já si myslím, nebo jsem o tom přesvědčenější, že jeden klasický den, jako každý jiný na ulici – charita, polívka, od rána shánění drobáků, vratných lahví, něčeho k jídlu, jo, a takhle. A odpoledne Vánoční trhy – to bylo v prosinci, takže jsme šli na ty trhy, no a už byla tma 6, 7 hodin, nevím, a zase jsme obcházeli stánky, a já jsem chodil po tom náměstí a potkal jsem svou bývalou zpěvačku s manželem, dětma a s jeho rodičma, dávali si grog, no prostě taková vánoční idylka, a já jsem si jich nejdříve nevšiml, že to jsou oni, jak jsem chodil kolem těch lidí a žebrol, on je člověk i takovej otupělej, aby to moh dě-

lat, i když ho to pořád tak mrzí a štve, ale ty peníze potřebuje. No a teď jsem přišel a dobrý večer neměli byste prosím vás... Jé, ahoj Jano!...Petře to seš ty?! ...no to snad není pravda, já jsem něco slyšela, ale tohle je hrozný, co se děje, prosím tě?! No a tak jsme si povídali a teď ta Jana prostě řekla: Hele víš co, teď hned jedeš s náma, my tady máme auto, budeš u nás! ...a já jsem prostě nevěděl, nebyl jsem ještě tak opilej, abych si všechno nevědomoval, a všechny ty starosti, co jsem měl, a říkal jsem si, to není řešení, nebudu na krku někomu, kdo to za mě stejně nevyřeší... a já s tím neumím bojovat, neumím se tomu postavit... A tak jsme si povídali a najednou jsem viděl ty její děti, mně vlastně vyhrkly slzy, mně to bylo tak strašně líto, já jsem chtěl, hrozně jsem chtěl z té ulice, ale já jsem se bál toho, a ty děti jak mě znaly, i když mě dva roky neviděly, tak u toho stánku začly brečet taky a mě dojalo, že cizí děti, který mě sice znaj, ale nebyl jsem žádný jakoby jejich strejda, a oni začaly, jak jsem tam stál jako troska, špinavej, smradlavej, ožralej... a tohle, a teď: Pojď s námi, Petře! ...a ten dětskej pláč byl tak upřímnej, tak mě to tak vzalo, že v té chvíli jsem si vzpomněl na svého syna, že třeba takhle taky pláče, když si na mě vzpomene, nebo když mu o mně někdo něco říká – i když co by mu říkal: To je tvůj táta, ožralej, špinavej, jí jídlo z popelnice... no a tak, tak jsem si řek, tak jo... Tak jo, já pojedu, jen zajdu říct kámošům, že mizím... A Jana říká, Nikam nechod', my jdeme teď hned a bereme tě s sebou a ty už za nimi nepůjdeš... No a tak jsme sedli do auta a jeli jsme. ...a já nezapomenu na to, já jsem spal nahoře a tam byla postel, já jsem po tak strašně dlouhé době měl normální postel... s matrací, peřinou, neuvěřitelný, já jsem byl tak šťastnej, říkal jsem si, i kdyby to byla jediná noc, je to úžasné...“

Kromě silného impulsu, který samozřejmě rychle odezní, je potřeba, aby člověk vzal zodpovědnost za to, co se stalo. Je potřeba odvaha vykročit z příběhu, který zaručuje možnost svalit vinu na jiné. Strach a podivná jistota ulice může být jedním z motivů, které je možné v příbězích lidí na ulici otevírat a nabízet jiné pohledy na vyprávění. Strach se objevuje také ve vyprávění obou mužů ze Slovenska, a také ve vyprávění Petra, dalším motivem je pohodlná možnost schovat se za svůj utlačující příběh. Právě vědomí, že my jsme ti, kdo svoji realitu konstruujeme, vede narativní terapeutu k nepřeceňování koncepce „prožitá trauma – následná patologie“, ale vede ke snaze zplnomocňovat klienty a nabízet jim čtení jejich příběhů, ve kterých oni jsou konstruktéři, nikoliv pasivní hráči.

„V mém případě to byl strach přijmout zodpovědnost za to, co jsem si napáchal – a tím nemyslím jen materiální věci! Jako peníze, dluhy, a nevím, jak dlouho se z toho budu hrabat. Byl to strach přijmout zodpovědnost sám za sebe! Je pohodlnější svalit to na to, že mě opustila žena a že mě to zlomilo! Což svým způsobem byla pravda, ale to ostatní jsem si zavínil sám. Pohodlnější bylo hodit to na jednu hromadu! Každýmu, kdo to chce poslouchat to takhle vylíčit, že já jsem v tom úplně nevinný, já jsem holt ta citlivá dušička. Je to blbost, já jsem holt slaboch! Neuměl jsem řešit problémy a neuměl jsem se jim jako chlap postavit! Postavit se kdejaké rvačce, to jo! Neuměl jsem se postavit svým problémům. Utekl jsem, schoval jsem se za alkohol a celý jsem to obalil tím, že mě opustila žena, já jsem chudák a jsem výsledek její špatnosti. Takhle se to pohodlně vykládá. Po určité době se tím začnete i sám hojit. Když si náhodou v nějakém záblesku začnete připouštět, že to tak není, že ta chyba je ve vás, tak se stačí rychle napít a někomu se vybrečet. Nejlépe tak dalšímu bezdomovci,

kteřej pro to, abyste mu dali napít, vás obejmě kolem ramen a řekne: To je fakt svině, poď, dáme si! Jen jsem se to, co v sobě nosím celou dobu, rozhodl nazývat pravým jménem. Už se neschovávám!“

Dalším přínosem pro kontaktní pracovníky může být narativní pohled na problém. Nositelem problému v narativní terapii není tento konkrétní člověk. Jeho problém existuje v jazyce a v tom, jak jej vypráví, anebo jak o něm mluví jiní, jak si konstruuje nebo jak si vzájemně konstruuji svoji realitu. Odkazujeme zde k Wittgensteinovu pojetí jazykových her: *Komunikativní a priori čili komunikace čili jazyková hra je totalitou komunikace a činností. Na dně jazykových her leží činnosti, a ty jsou vlastně jako život sám. Nejsou to činnosti strukturované jen gramatickou formou, ale též životní formou. Je tu obojí – gramatika i život. Participovat na jazykové hře znamená poslouchat pravidla gramatické formy i pravidla životní formy. Obě formy jsou jedno v jazykové hře.*¹¹ Narativní pohled přináší kontaktním pracovníkům možnost hovořit ne o problematických klientech, ale o problematických životních konstruktech, které klienti vytvářejí. Touto externalizací problému z konkrétního člověka do jazyka otevíráme prostor pro naději, naději pro klienty a také pro sebe, že změna je možná. Hrát s klienty jazykovou hru z pozice kontaktního pracovníka znamená hledat gramatiku jejich jazyka, nehledat význam, ale kontext jejich životní formy. Nabízet změnu gramatiky i životní formy. Jazyk je „a priori“, gramatika a tedy i životní forma se může měnit.

Příběhy žen na ulici – partner je nutnost

Třetí oblast, která z rozhovorů vyplynula, je téma genderových rozdílů. Většina žen se své bezdomovectví snaží skrývat a svou situaci řeší neinstitucionalizovaným způsobem. Ženy, se kterými se ve své praxi setkáváme, patří ke skupině zjevných bezdomovců a ztrátu domova řeší pro ženy atypickým způsobem. Z rozhovorů s nimi vyplynulo, že upřednostnily partnerský vztah nebo způsob života před péčí o dítě. Často se také v jejich vyprávění setkáváme s úmrtím dítěte.

Většina žen na ulici, na rozdíl od mužů, žije v partnerském vztahu. U mladších žen se jedná spíše o krátkodobější vztahy, kdy tyto ženy mají tendenci zůstávat s partnery s vyšším společenským statutem v rámci bezdomovecké subkultury. Starší ženy naopak upřednostňují dlouhodobý vztah a motivují muže k budování stabilního zázemí.

„Je to z jejich strany taková prospěchařina, samy ty ženský jakoby... Ona se račí k někomu nalepí, ona nepůjde s nějakým vandrákem, kterej imrvě tady postává a nic nedělá. Jí nezáleží, jestli je hubenej, tlustej, mladej starej, to jí je úplně jedno! Ona půjde s tím, kdo má nějakou střechu nad hlavou, i třeba stan někde, a kdo třeba má po městě známosti, tam třeba dostane něco na jídlo, tam sežene nějaký sběr, domluví se nebo něco. Prostě furt má! Ona mu za to třeba uklidí na tom squatě, nebo podrží mu, když má potřebu, hoto-vo! Ta baba, pro tu ženskou je to prostě existenční, takhle... Totiž pokud je na ulici chlap s ženskou a jsou spolu nějakou dobu, je jedno, jestli měsíc nebo rok, každé přišel odjinud s jinýma věcmá a jen se srazili na té cestě tou ulicí a tráví ji prostě spolu. Takže tam není

¹¹ Hubík, S., K postmodernismu obratem k jazyku, Albert, Boskovice 1994, s. 53.

důvěra vůbec žádná! Není o co se opřít! Vy toho člověka neznáte! Není tam prostor na budování vztahu! Na ulici člověk nemá žádný základ, nemá se o co opřít. Život na ulici je na vodě. On o té ženské nic neví, zná ji půl roku, stará se, aby ta ženská měla co do huby, co na sebe a měla se za co ožrat a co kouřit, v podstatě ta ženská je taková další věc v tom vztahu, kterou on používá! A ona mu slouží proto, aby mohla používat jeho. Tam není žádná důvěra!“

Mít partnera na ulici vnímají ženy jako nutnost – muž jim poskytuje ochranu a orientaci v životě na ulici, ženy také více než muži akcentují důležitost vztahu a potřebu blízkosti a sdílení:

„Přítel mi pomohl se zorientovat, přežít, všechno mě naučil – kde sehnat jídlo, kde se schovat před deštěm, kde se vyspat – v kolik tam přijít a v kolik vypadnout, aby tam nebyl problém, jak si sehnat cigarety a alkohol...“

„...pokud má žena přítele, má u ostatních bezdomovců větší respekt a taky je chráněna...“

„Mít partnera znamená hrozně moc, protože i když ten člověk je na tom stejně, tak máte se o koho opřít, je tam určitá podpora. Přítel třeba chodí na sběr, já na somr, ho to ne baví, mu to nejde, pak se domluvíme na určité hodině, kdy přijde domů, kdy se vrátí, a jenom, že se vidíme. Je to opora, já nevím. Člověk má u sebe někoho blízkého, kdo pomůže, když se trápí.“

V partnerských vztazích zpravidla funguje genderové rozdělení rolí a dělba práce. Muž zajišťuje bezpečné místo k přespaní, zajišťuje jídlo a peníze. Žena se stará o místo, kde přespávají, uklízí a připravuje jídlo. Část klientek uvedla, že je muži vnímají jako služby. Řada žen ve svých vyprávěních uvedla, že je muži vnímají jako „matračky“, ale také že jsou pro muže motivací se o sebe starat.

„...chlapi prostě mají ženský jako matračky a služby, ale taky ji chrání a já ho mám ráda...“

„...žena je pro chlapa motor... udržuje ho při životě, víc se o sebe stará...“

„...chlapi bez ženské na sebe kašlou, prostě se uchlastají...“

Ve svých příbězích se ženy častěji než muži pozitivně vztahují ke svým dětem. Mluví o nich jako o světlém bodu svého života – je to moje sluníčko, miláček. Ve svých výpovědích se vracejí k době, kdy byly se svými dětmi. Toto období vnímají jako bezproblémové, kdy byly „v pohodě“. Ve verbální rovině ženy sdělují, že jsou pro ně děti to nejdůležitější, vztahují se k nim jako k naději do budoucna.

„...že mám děti, to je pro mě důležité, drží mě nad vodou... jsou to moje sluníčka... až budu s nimi, tak všechno zase bude fajn...“

„Někteří chlapi, co neplatěj alimenty, tak se samozřejmě bojí vězení. Jinak jsou třeba rádi, když ta ženská se znovu provdá a nechá je napsat na někoho jiného, ale stále se o nich baví. Hodně z nich mají i na squatě fotky dětí. Jeden chlap má fotku dcery v rámečku a den co den ji čistí a nedej bože, aby se jí někdo dotkl. Ty ženské to nedávají tolik najevo, třeba si pobřečí a nikdo neví proč.“

Světlem na konci tunelu v příbězích žen jsou často jejich děti. Při kladení otázky po zázraku ženy vyprávějí o době, kdy byly s dětmi, jako o ideálním stavu, a stále mají naději, že tato doba opět přijde. Je možné se tedy opřít o tuto naději, nabízet jiné pohledy na jejich příběh, otevírat prostor k rozhovoru o tom, co by se muselo stát, aby vše mohlo být jako dřív.

V příbězích žen také často zmiňována jejich potřeba vztahu. Lidé na ulici, kteří žijí ve vztahu, pak mají jiné potřeby, než když jsou sami. Muž se musí o ženu postarat, zajistit nocleh a jídlo, žena se stará o místo, kde jsou, vytváří tak pocit zázemí. Pro kontaktní pracovníky se zde nabízí prostor pro práci s páry. Často právě lidé, kteří žijí v párech, mají potřebu odejít z ulice, najít si společné bydlení, někdy i založit rodinu. Opět zde hovoříme o naději v jejich příbězích, která nám dává prostor k dekonstrukci životních utlačujících příběhů.

Sebeorganizující systémy – pomoc k svépomoci

V jednom z olomouckých squatů se vytvořila komunita, kterou sdružuje stabilní pár. Tato komunita se vyznačuje většinou znaků komunitní pospolitosti – společné hospodaření, rozdělení rolí, poskytování si podpory a ochrany. Žena z tohoto páru v rámci komunity funguje jako vůdčí osobnost, vůči které se všichni členové vztahují, dále plní úlohu emocionální podpory – „matky“.

„Máme hodně společného, ho vychovala babička, mě vychovala babička, on je celej Slovák, já jsem v čtvrtinovém Slovák. Furt jsme byli spolu. Je to chlap, na kterého je stoprocentní spolehnutí. Je to člověk, kterej nerozlišuje moje tvoje! Naše! To, co se donese, co se vydělá, dáme to: máme tam takovej džbán a tam se ty peníze nasypou, nikdo neřeší, ty sníš dva rohlíky, já pět, ty si koupíš litr vína já dva! Ne – prostě tady to je, tady, kdo co si z toho vezme, co potřebuje, tady to máš! Teď je tam se mnou už tři čtvrtě roku moje přítelkyně, a teď když ta Pavla má tu ruku v sádře, tak jí pomáhá vařit a uklízet a do naší komunity zapadla a je to úplně v pohodě. Karel se za těch 14 měsíců pro mě stal skoro jak brácha a Pavlu беру jako takovou mamu kami. Tak nám vždy navaří a uklidí. Je to úplně jinej život než předtím. Člověk, i když je na té ulici, řeknu to blbě, ale má svůj domov, své zázemí. Pro mě se to stalo domovem a pro spoustu lidí. Je tam klid, pohoda. Nehádáme se. Je to zázemí. I když takový jaký je, ale je to prostě zázemí. Zázemí!“

Z našich zkušeností s lidmi, kteří žijí na ulici, a také z jejich vyprávění vyplývá, že není možné se domnívat, že problém zjevného bezdomovectví je možné zcela vyřešit nabídkou vhodných sociálních služeb, a ani dostatek ubytovací kapacity tento problém nemůže vyřešit. Jak jsme již zmínili, po velmi krátké době na ulici dochází ke změně osobnosti člověka a přijetí norem bezdomovecké subkultury. Z těchto důvodů se velká část lidí žijících na ulici již nedokáže přizpůsobit normám většinové společnosti, a ani akceptovat požadavky, které jsou na ně kladeny ze strany ubytovacích sociálních služeb. Domníváme se, že by mohlo být vhodné a také finančně úsporné uvažovat v těchto případech o jiných a pro většinovou společnost akceptovatelných formách sebeorganizace bezdomovecké komunity, kde by především terénní pracovníci plnili roli prostředníků jak v rámci komunity lidí bez domova, tak mezi nimi a většinovou společností. Právě v těchto formách sebeorganizace se ukazuje, že lidé, kteří žijí na ulici v páru, mohou být přínosem pro celou komunitu lidí bez domova – již jsme zmiňovali komunitu olomouckého squatu. Chtěli bychom svým příspěvkem otevřít diskuzi o dalších možných formách neinstitutizovaného a svépomocného bydlení. V praxi se setkáváme s tím, že řada párů si postaví chatku v zahrádkářských koloniích, tyto chatky jsou mnohdy velmi dobře zařízené, a tito lidé

jsou pak hrdí na svůj způsob života. Často nevyužívají žádných sociálních služeb, někdy jsou ochotni být pouze v občasném kontaktu s terénními pracovníky. Odmítají pobírat sociální dávky s odkazem na skutečnost, že se o své živobytí postarají sami. Domníváme se, že toto je jedna z možných cest, jak nabídnout důstojnou formu bydlení pro lidi, kteří již nedokážou nebo nechtějí akceptovat normy většinové společnosti, jak respektovat jejich rozhodnutí a volbu životního stylu, a zároveň tato forma minimálně zatěžuje veřejné rozpočty.

II.

TERÉNNÍ PRÁCE S UŽIVATELI NÁVYKOVÝCH LÁTEK

PRÁCE O. S. ULICE NA „TOXIBYTECH“ V PLZNI

Mgr. Martin Parula

Po letech kontaktní práce se o. s. Ulice působící v Plzni vyprofilovalo – klientelou a způsobem práce – jako organizace z cca 85 % specializovaná na romské uživatele heroínu (což samozřejmě nevylučuje klienty s jiným typem nealkoholové závislosti). Přesný poměr není možné určit vzhledem k tomu, že etnicitu klienta nelze posuzovat pouze podle barvy pleti: lze se odvolávat pouze na průběžně prováděný průzkum. Ale ani tak nejsou data stoprocentní, protože část klientů etnicitu vůbec neřeší a část na toto téma nechce komunikovat. Při práci na bytech je však tento poměr ještě větší. Dalo by se říci, že naprostá většina „bytových“ klientů o. s. Ulice v Plzni jsou Romové, nebo se do této etnicity sami počítají, ačkoliv jsou národnosti české (toto je fenomén převážně žen, které dlouhodobě žijí s romskými partnery).

Při poskytování služeb Harm Reduction využíváme kromě běžné kontaktní práce na ulici i práci na bytech drogových klientů. Tato je velmi specifická, a proto vyžaduje i zvláštní přístup. Dlouhodobě se nám ukazuje, že výnosnost bytových výměn pokryje cca 50 % celkového počtu vyměněných injekčních setů (2007 – 59 108, 2008 – 78 200, 2009 – 60 173). Za rok 2009 jsme pracovali na 31 takových bytech. Mezi nesporné výhody patří možnost kontaktovat více klientů na jednom tradičním místě a v tradičním čase. Jedná se o velmi efektivní způsob práce. Výhody však plynou i pro samotné klienty. Služba totiž ještě více snižuje svůj práh takzvanou „donáškou do domu“. Klient tak sám ví, jak a kdy se k injekčnímu materiálu jednoduše dostane. Bytu lze využít i pro případné testování na infekční choroby, pro práci s rodinnými příslušníky apod. Pro magistráty měst bude výměna na bytě klienta jistě zajímavá z důvodu udržení klienta po jistou dobu v jeho přirozeném prostředí, což vede k určitému snížení drobné drogové kriminality v centrech měst. Výhod práce Harm Reduction na toxibytech je mnoho. Abychom ale mohli pracovat na takovém bytě bezpečně, je třeba ctít jistá pravidla a uvědomovat si, jak takový byt funguje, jak žije, a nezasahovat do jeho vnitřních mechanismů.

Naše působnost na bytech začíná výlučně na pozvání někoho z obyvatelů, pouze však za souhlasu všech spolubydlících. Při první návštěvě se upřesní pravidla pro návštěvy, jako jsou termíny návštěv, prostor pro výměny, absence dětí u výměn atd. Ať jsou pravidla jakákoliv, je potřeba je přísně dodržovat, protože jenom tak budeme pro klienta čitelní a práce může být bezpečná. Je potřeba pracovat s fenoménem prostoru a uvědomovat si, že prostor, do kterého vstupujeme, je čistě klientův. Spoustu pravidel proto určuje právě klient a pracovníci je musejí ctít.

Asi nejdůležitějším, i když ne všemi organizacemi dodržovaným pravidlem je práce

ve dvou. Do bytu není možné vstupovat osamoceně. I když klienta dobře známe, není vhodné, a to ani ve výjimečných případech, toto pravidlo porušovat. Klient může mít návštěvu, kterou přítomnost další osoby přivede k agresi, může se vyskytnout toxická psychóza, intoxikace vzájemně si účinkem odporujícími látkami apod. Jsou to situace, na které se lze připravit např. nácviky na supervizi, ale vždy je jednodušší čelit rizikové situaci ve dvou.

Tato služba je výrazně nízkoprahová, nicméně jistý práh zajistit musíme. Právě s dodržováním přítomnosti v bytě v dohodnutý termín mají naši klienti zpočátku problém, nicméně relativně brzy tuto povinnost plní většinou svědomitě. I to je jeden z kladů tohoto typu kontaktování. Klient se musí naučit dodržet dohodnutou schůzku, jinak nebude mít čistý injekční materiál. Jedná se tu o práci s klientovou motivací, jejím posilováním, což může následně využít např. na detoxu či v léčbě.

Důvodem k ukončení návštěv konkrétního bytu je jeho zaniknutí (např. vystěhování), hrubé porušení pravidel ze strany některého z obyvatel nebo pouhý fakt, že nejsme vítáni (nejčastěji ze strany rodičů). Při rozstěhování skupiny klientů se pak stane, že z jednoho bytu, který zanikl, vznikají i tři nové.

Frekvence návštěv se různí podle počtu uživatelů, nejčastěji však 1–3x týdně.

Pro pochopení vnitřních procesů, kterými je běh bytu utvářen, jsme si byty rozdělili do tří základních kategorií:

Byt rodinný

je takový typ bytu, kde uživatel drog žije v kontextu své nukleární rodiny. Jejími členy převážně bývají matka, otec, děti (jedno anebo více z nich jsou uživatelé) a jejich děti. Tedy standardní třígenerační rodina.

U tohoto typu bytu bývá obvykle normou počáteční odmítání toho, kdo drogu užívá. Do rodiny přináší pouze stres, nestará se o své potomky, je nespolehlivý, nevydělává. Rodinu zatěžuje způsobem, který lze jen těžko akceptovat. Pokud ale rodina se svým uživatelem drog nějaký čas vydrží, začne vnímat užívání trochu jako nemoc a uživatele jako nemocného. Uživatel se stává pacientem, který přirozeně požívá jistých omezení. Rodina na druhou stranu také velmi brzy zjistí, že droga něco stojí, a její uživatel se musí velmi snažit, aby na ni získal potřebné finance. Začíná celkem přirozeně využívat nelegálního zdroje příjmů pro rodinný rozpočet. Činnost, jakou jsou peníze získávány, přestává být jablkem sváru. Uživatel samozřejmě odvádí do rodiny minimum, už na ní ale není závislý a získává tak určité postavení. Problémem však zůstává samotné užívání a čas od času je na toto téma vedena vášnivá debata.

Po takových debatách uživatel z bytu buď odchází (na čas či na stálo) a připojuje se v rámci své komunity k jednomu z komunitních bytů, anebo vydrží a zůstává doma.

Pro uživatele je život v rodině velmi výhodný. Pokud je schopen přejít občasné hádky a pokusy o rozdělení zodpovědností (úklid, nákup, starost o potomstvo), má jednoduchý život. Může vstávat, kdy potřebuje, má připravené jídlo, vyprané oblečení, o dítě se postará babička či sourozenec. Má ideální zázemí. To opouští jen v největším pocitu nesvobody. Rodina je sluhou, ale zároveň i zlým pánem. Poskytnuté zázemí totiž uživateli nahrává, aby svůj problém závislosti jen letargicky přežíval, a nenechá jej padnout na dno. Při-

tom pouze výrazná krize může uživateli drog napomoci, aby našel opravdovou motivaci pro abstinenci.

Obecně lze tedy říci, že uživatel drog žijící se svou rodinou nemá mnoho šancí na život bez drogy.

Pro pracovníky a případné grantové komise prevence kriminality je takový byt velmi výhodný. Programy Harm Reduction jsou totiž často jedinými institucemi sociální sítě, které se do rodinného kontextu uživatele života dostanou. Uvedu pouze jeden příklad práce se sociálním prostředím klienta:

Uživatel drog, s jakým se setkáváme v našem programu, velmi často pochází z neutěšených rodinných poměrů. Úroveň vzdělání a sociální integrace celé rodiny do průměrné populace je minimální. Právní povědomí mizivé. Celý úzký rodinný okruh klienta tak každodenně žije na hranici zákonného chování. Hranice je ale velmi často překračována z nevědomosti (netuší, že ji překračují) a drobná kriminalita je tak páchána ve víře, že se o kriminální chování nejedná. Dotazováním a následným vedením konkrétních motivačních rozhovorů s rodinnými příslušníky uživatele drog lze ozřejmit a poukazovat na jednotlivé kroky, které jsou již za hranicemi právního chování. Tím dochází ke zvyšování úrovně jejich právního povědomí a k potenciálnímu snižování drobné kriminality ve městě. Jedná se tak o působení ve prospěch prevence kriminality obce, kterou (tu prevenci) je vždy vhodné posilovat.

Podmínkou pro tuto činnost je však samotný vstup do osobního prostoru klienta, do jeho bytu. A pro tento vstup lze právě využít služeb Harm Reduction pro drogové klienty, které motivujeme k nabídce služeb na bytě. Stejně tak lze působit i opačným směrem, tedy na drogového klienta přes jeho rodinu udržováním kvalitních profesionálních vztahů. Tento způsob práce má za následek mimo jiné i změnu pohledu na užívání drog rodinného příslušníka a na sociální práci našeho typu. Urychluje také řešení problematických vztahů v rodině, ve které uživatel drog žije. Zvyšuje se motivace pro léčbu závislosti, nebo pro odchod z rodiny, přičemž oba způsoby řešení jsou pro rodinu uživatele drog velmi úlevné.

Rodinný byt je pro pracovníka Harm Reduction nejproblematictější ze všech toxibytů. Zpočátku bývá pravidlem, že rodina nechápe smysl nabízených služeb a pracovníky vnímá jako ty, kteří uživatele podporují. Časem se díky komunikaci situace promění a pracovníci jsou v rodině vítáni. Ovšem vzniká zde potom velká skupina různých klientů s různými zakázkami. Dítě uživatele by bylo vhodné umístit do volnočasových kroužků, které jsou zdarma, sourozenec má chorobu, které sám příliš nerozumí, a zdravotníky je krácen na svých právech léčby, rodiče jsou v rozvodovém řízení, rodina má dluhy atd. Nejjednodušší cestou, jak takové zakázky saturovat a nesuplovat činnosti existujících organizací, je odkazování. Znat dobře místní síť sociálních služeb, nosit s sebou kontakty a ty předávat. Lze se i individuálně domlouvat na řešení problémů a nabízet klientovi asistenci při návštěvě zvolených organizací. Co však nepadá na úrodnou půdu, je snaha klientům v jejich situaci více pomáhat. Nelze dopustit větší míru angažovanosti a připustit si klientův problém k tělu. Většina zakázek totiž končí krachem, a to by mohlo být pro pracovníka velmi ohrožující. Klient totiž ve většině případů něco změnit ve svém životě chce, ovšem sám se pro změnu nechce aktivizovat. Vhodné je tedy nabízet možnosti řešení a asistenci, klient ať si zvolí jednu z nich a sám si řekne o asistenci. Dále je možné se při následných kontaktech dotazovat na současný stav problému, jeho případné změny.

Komunitní byt

bývá nejčastěji majetkem města, které jej uživatelům pronajímá. V tomto případě není nájem příliš vysoký, ale i přesto byt převážně užívá více obyvatel. Takový způsob koexistence nabízí mnoho výhod:

- snížení nákladů na provoz bytu na jednoho obyvatele (nájem, energie...),
- podíl na stravě,
- jistota, že někdo má vždy u sebe dávku,
- možnost organizování akcí zaměřených na získání peněz na drogu,
- možnost sexuálního žití.

Život se zde stává komunitním v mnoha ohledech. Jedince nespojuje pouze droga, ale i způsob jejího financování, způsob užívání, aplikace, společně páchaná trestná činnost. Dalším, neméně důležitým společným prvkem jsou děti. Obyvatelé komunitních bytů jsou zpravidla lidé, kterým byly jejich vlastní děti odebrány. To je také jeden z hlavních důvodů pro odchod z rodiny. Ztráta dítěte a snaha jej znovu získat zpět však bývá i silným motivačním prvkem na cestě k abstinenci. Na komunitních bytech se děti zpravidla nevyskytují. Výjimky však pravidla bohužel někdy potvrzují.

Sociální zázemí těchto bytů bývá velmi špatné, s bytem rodinným nesrovnatelné. Obývané prostory lze těžko k něčemu přirovnat. Místnosti se nevyklízí, obyvatelé příliš nedbají na osobní hygienu, byt bývá nevětraný, zapáchá. Přejít do komunitního bytu lze z vnějšího nazírání vnímat jako výrazný pokles na sociálním žebříčku. Zároveň ale paradoxně nahrává zmíněnému propadu na dno a může určitým způsobem urychlit či ukrátkat dobu závislosti.

Nevýhodou komunitního bytu, a také tím, co komunitě ubírá na jejím označení, je samotný nájemce. Byt musí být vždy na někoho napsán. Tento člověk je pak zodpovědný za platby pronajímateli, koordinuje vybírání poplatků. Tato povinnost jde ruku v ruce s jistou dávkou moci a nájemce se tak často cítí být svým způsobem nadřazen ostatním. Tato role je mu obvykle i přiznávána, a je proto oproštěn od povinnosti vydělávat na drogu, kterou dostává společně s nájmem. Dávku však z nepotřeby shánění peněz pomalu zvyšuje a dostává se tak do situace zvyšování nátlaku na ostatní členy komunity. Ti se pomalu rozhodují pro opuštění současného bytu a nalezení nového, kde by bylo možné s malou obměnou obyvatel dále koexistovat v základech nastavených pravidel. Byt se proto rozpadá a vzniká nový na jiné adrese.

Dalším důvodem rozpadu komunitního bytu je vystěhování z popudu sousedů, či po zásahu policie.

Tento typ bytu lze částečně přirovnat ke starým „perníkovým“ komunitám, kde každý člen měl svou jasnou úlohu: Jeden vařil pervitin, jiný jídlo, další sháněl do pervitinu ingredience, další se staral o velikost dávky pro ostatní apod. O podobných komunitách bohužel nemáme žádné oficiální informace, pouze ústní výpovědi klientů, kteří přežili do dnešní doby.

Výhodou pro program a magistrát je u tohoto typu bytu již zmíněná kumulace většího počtu klientů v jednom čase na jednom místě. Program může působit směrem ke klientům tak, aby maximální počet výměn injekčního materiálu probíhal u nich doma, tedy na bytech uživatelů drog, anebo například v kanceláři programu, ale ne ve městě. Sníží se

tak aktuální výskyt klientů ve městě, potažmo omezí se čas využitelný pro příležitostnou drobnou kriminalitu. Další ze způsobů posilování prevence kriminality v obci.

Komunitní byt je v porovnání našich tří typů „toxibytů“ pro pracovníky Harm Reduction nejnebezpečnější. Zatímco v rodinném bytě je těžké po zvládnutí a osvojení si důležitých pravidel především odmítání nabízené stravy, v bytě komunitním je to nepřehlednost situace, která může pracovníky ohrozit. Je důležité, aby si pracovníci uvědomovali, kde se v bytě nacházejí, aby měli stále v patrnosti možnou cestu úniku (stalo se, že pracovníci o. s. Ulice se ocitli v zamčeném bytě s jediným klientem, který je následně ohrožoval použitými stříkačkami). Koordinovat výměnu, nedovolit výměnu více klientům najednou – měnit postupně, i když je klient nervózní a nemá čas. Vnímat charakter domu a výměnou např. na chodbách neobtěžovat sousedy.

Malý byt

je obýván pouze párem, který má svou vlastní představu o způsobu života s drogou. Často je to byt komerční, příbuzného, ale nezřídka se jedná i o ubytovnu. Do takového bytu se přechází jak z bytu rodinného (pár chce žít bez ostatních členů rodiny), tak z bytu komunitního. Jeho trvání nebývá dlouhé a je provázáno vzájemnými snahami o abstinenci. Ta je také obvykle leitmotivem jeho existence. Byt se rozpadá ve chvíli, kdy jeden z partnerů začne potajmu užívat drogu, nebo když oba nejsou abstinence schopni a rozhodnou se pro výhody bytu komunitního, anebo když jeden z partnerů nastoupí výkon trestu. V posledním případě se neodsouzený partner pomalu stává nájemcem komunitního bytu, protože samota je pro uživatele drog náročná nejen finančně, ale i psychicky.

Malý byt je pro pracovníka problematický především jeho kontaktovatelností. Nebydlí v něm ani rodina, ani více lidí najednou, a pár, který jej obývá, se sice většinou pokouší o abstinenci, ale peníze na svůj životní standard si sehnat musí. Byt je proto často prázdný a kontakty na něm velmi řídké. Na byt se ani nedochází za výměnou, ale spíše z principu služby „tady a teď“. Jeho obyvatelé jsou převážně klienti z programu Harm Reduction a je proto potřeba, pokud sami projeví zájem, je provázet i v době jejich abstinence. Posilovat motivaci, být na blízku pro případné problémy a jejich řešení.

Většina uživatelů drog si za svou drogovou kariéru několikrát projde všemi typy zmíněných bytů. Ve vztahu k abstinenci se paradoxně nejlépe jeví byt komunitní, kde se schází více abstinenčních faktorů najednou, nespokojenost a sociální propad.

Existuje přirozeně více typů bytové kultury uživatelů drog, zmíněné tři jsou dle zkušenosti pracovníků o. s. Ulice v Plzni nejobvyklejší. Všechny byty samozřejmě existují současně. Nejedná se tak o situaci, kdy je v provozu byt pouze jeden a po jeho zániku vzniká druhý. Zajímavostí je, že v plzeňském prostředí, ze kterého čerpáme, funguje vždy jeden velmi silný, početně hojně obsazený byt, který lze pro práci Harm Reduction využít de facto jako „externího pracovníka“. Výměny injekčního materiálu a HR příslušenství jsou zde vždy mnohonásobně četnější než jinde. HR materiál se tak dostává i k uživatelům, kteří nemají z různých důvodů zájem o přímou službu. Dříve nebo později tento byt zanikne, ale z dosavadních zkušeností vyplývá, že v časovém horizontu šesti týdnů vznikne na jiném místě.

Zajímavé by mohlo být zamyšlení nad užívanou drogou ve vztahu k typu bytu a jeho obyvatelům. Komunita heroinová se od komunity perníkové zásadně liší. Také by bylo zajímavé zabývat se hypotézou prohibice a jejím dopadu na komunity alkoholiků. Docházelo by také k jejich sdružování a vzniku bytů se společným tématem – drogou alkoholem?

ROM ROMEHA, GADŽO GADŽEHA

(ROMŮM BY MĚLI POMÁHAT ROMOVÉ,
GÁDŽŮM GÁDŽOVÉ)

Bc. Hana Laurentová

Předmluva

Pracovníci nízkoprahových služeb v České republice řeší, jak vhodným, korektním způsobem komunikovat o svých klientech v souvislosti s jejich etnickou příslušností. Často slyšíme: „Naši klienti jsou většinou Romové.“ Nebo: „Romské děti, se kterými pracujeme, mají problémy při zvládání školní docházky.“ Nebo: „Současný systém léčby drogově závislých není vhodně nastaven pro uživatele drog z řad Romů.“

Rovněž se diskutuje, kdo je vhodným poskytovatelem pomoci osobám v nepříznivé životní situaci z řad Romů. Mluví se o „neefektivních bílých profesionálech“, ale také o „rodinných Romských klanech“, které si peníze na sociální pomoc rozdělují mezi sebou formou pracovních úvazků příbuzným. Předkládáme Vám text Hany Laurentové, který vznikl jako součást její bakalářské práce. Na konkrétním příkladu Romského terénního programu Sananim jsou zde pečlivě definovány a zajímavě problematizovány zaběhlé pojmy. Text je inspirací, jak jiným způsobem přemýšlet i komunikovat o „romství“ u klientů nízkoprahových služeb.

Jaké národnosti jsou naši klienti?

Motiv pro sepsání tohoto textu vznikl během výzkumu, který každoročně provádí pražské terénní programy pro uživatele drog. Cílem onoho výzkumu je zmapování uživatelů a jejich potřeb – snažíme se tedy zjistit např.: kolik máme klientů, jaké drogy užívají, jak jsou staří a – mimo jiné – *jaké jsou národnosti*.

V souvislosti s touto otázkou jsem se setkala s „oblíbeným“ a často rozebíraným (a různě interpretovaným) fenoménem, kdy značná část lidí, které my (pracovníci) pracovníčně označujeme „romští klienti“, odpovídala, že je národnosti české, ačkoliv o políčko vedle byla uvedena i národnost romská. Do výsledné zprávy jsme pak „pochopitelně“ napsali, že ze 136 respondentů uvedlo 22, že je romské národnosti¹, přičemž toto číslo nevypovídá o realitě (podobně jako u sčítání lidu, kdy se např. v roce 2001 k romské národnosti přihlásilo 11 746² osob, přičemž odborníci uvádějí, že „skutečný“ počet Romů je při-

¹ Monitoring klientů TP Sananim prováděný v květnu a červnu 2008.

² http://www.czso.cz/sldb/sldb.nsf/i/vysledky_sldb_2001

bližně 300 000 – tedy 2 % obyvatel ČR), poněvadž zkušenost jasně hovoří, že Romů, co jsou s námi v kontaktu, je „ve skutečnosti“ mnohem více. V našem případě jsme si dovolili uvést „kvalifikovaný“ odhad, že Romové tvoří zhruba 35 % naší klientely.

Přišlo mi naprosto přirozené (a logické) uvádět tento odhad ve formálních dokumentech, a to i přesto, že se opravdu jedná jen o odhad, o mínění, které nemáme podložené jakýmkoli výzkumem. Nebylo by totiž jaksi správné a relevantní zpravovat veřejnost o tom, že Romové tvoří přibližně 20 % našich klientů, protože to přeci není „pravda“. Faktem je, že každý třetí až čtvrtý uživatel služby je považován za Roma, jelikož a) představuje „antropologický typ“ Roma, tedy má např. charakteristickou pigmentaci pokožky, vlasů, očí, b) je nositelem specifických znaků kultury, která se projevuje zejména v chování, komunikaci a životní strategii (přístupy k životu i ostatním institucím), c) vyhledává kontakt především s našimi romskými spolupracovníky.

Národnost a problémy s ní

Na základě všech těchto aspektů jsem se zamýšlela nad tím, proč se tak málo klientů přihlásilo k romské národnosti. Varianta, že by to dělali ze studu či strachu z perzekuce, pro mě byla nepřijatelná, poněvadž jsem nesčetněkrát byla svědkem toho, jak sami o sobě mluví jako o „cigánech“ či „Romech“, a to především ve vztahu k majoritní společnosti a případné diskriminaci. Nemyslím si, že by tudíž najednou cítili potřebu schovávat svoje romipen právě před námi, před pracovníky, kterým v tomto ohledu za jiných okolností věří. Dotazníky byly samozřejmě anonymní a každého jsme ubezpečovali o tom, že získané údaje budou použity pouze a jenom k našim účelům. Říkala jsem si, proč mladý muž, který se mnou tolikrát mluvil o tom, jak je složité sehnat slušnou práci, když se na něj lidé dívají tzv. „skrz prsty“ kvůli tomu, že je Rom, odpověděl, že je národností české.

Po studiu různé literatury jsem došla k těmto závěrům. (1) Jednak to může být kvůli problémům, které nastávají během pojmání slova „národnost“, (2) jednak je nutné zamyslet se nad tím, jak Romové vnímají sami sebe, tedy v čem nacházejí svoji identitu.

Ad 1) Pojem „národnost“ je nejednoznačný – lze jej chápat buď ve smyslu etnickém, nebo také ve smyslu politickém. Odborník na demografii V. Roubíček uvádí: „Národnost jako příslušnost k určitému národu je v současném světě chápána ve dvojím smyslu pojmu národ: a) Národ ve smyslu etnickém je soubor osob obvykle se společným jazykem, společnou historií, tradicí a zvyky, společným územím a národním hospodářstvím. b) Národ ve smyslu politickém je prostě soubor občanů určitého státu, tedy soubor osob se státní příslušností tohoto státu.“³ Mohlo se tedy stát, že někteří příslušníci romských sub-etnických skupin zkrátka zaměnili význam slova „národnost“, ve smyslu národní (etnické) příslušnosti, s významem slova „národnost“ ve smyslu státního občanství.

Ad 2) I když 5. kongres International Romani Union v Praze v roce 2000 vyhlásil deklaraci Romů jako národa, těžko lze říci, zda se „všichni“ Romové subjektivně za takový národ považují.⁴ Problematika romské národní identity je v současnosti často diskutovaným tématem, a to zejména proto, že je nosným pilířem integrace, jež představuje soudo-

3 Průcha, Interkulturní psychologie, 2004, s. 57.

4 Frištenská, Víšek, O Romech – manuál pro obce, na co jste se chtěli zeptat. 2002, s. 10.

bou politickou strategií státu pro zlepšení kvality života národnostních menšin (stručně řečeno). Cílem integrace menšin je zajistit určitou stabilitu a bezpečnost uvnitř státu, jak na poli ekonomickém a politickém, tak na poli kulturním a sociálním. Jak už bylo zmíněno, integrace menšin funguje na základě uvědomování si vlastní identity (jejím prostředkem je tudíž posilování specifické kulturní, etnické či národnostní identity menšin). Protože jak uvádí Gabal: „Teprve ve chvíli, kdy si jsou příslušníci menšiny jasně vědomi své vlastní identity, vlastního původu, tradic, jazyka, kdy jasně vědí „kdo jsou“, dokážou také bez problémů zvládat kulturní, jazykové a národnostní prostředí většinové společnosti a identifikovat se s touto společností i se státem jako s vlastním.“⁵

Tentýž autor dále uvádí: „Integrace menšiny na bázi její vlastní identity je samozřejmě možná jen za předpokladu, že se majoritní prostředí nechová xenofobně a agresivně vůči kulturní, etnické, rasové či národnostní odlišnosti, kdy chování souladné s vlastní identitou nevystavuje příslušníky menšin ohrožení, diskriminaci, nebo dokonce násilí. Nutnost skrývat či popírat vlastní identitu je patrně mechanismem, který rychle eroduje identifikaci s většinovou společností, státní útvarem apod. Xenofobní, nacionalistické či rasistické prostředí uzavírá prostor pozitivní integrace menšiny, iterativně posilované a stimulované právě kultivací vlastní odlišnou identitou.“⁶ „Analýza výsledků výzkumů veřejného mínění (které byly prováděny po roce 1990 téměř až do současnosti) potvrzuje, že problémem české společnosti je zejména xenofobie. V rovině individuálních mezilidských kontaktů se nemusí zdaleka projevovat a také neprojevuje jako nepřátelství, ale spíše jako sociální distance, tj. vědomé se vyhýbání kontaktům a vztahům.“⁷ Česká společnost jako celek, ale i konkrétní jednotlivci, tedy nevytvářejí prozatím vůči Romům prostředí „zdravé“ pro rozvoj jejich vlastní národní identity. Na základě uvedených důvodů by se tedy dalo usuzovat, že někteří Romové se nehlásí k romské národnosti, protože takto nepojímají svoji identitu (necítí se být Romy, identifikují se s většinovou společností). „Nepřijetí do ‚sousedských‘ vztahů i takových romských rodin, které se již ničím neliší, pak má samozřejmě podstatný vliv na myšlení Romů samotných, kteří si zcela logicky musí položit otázku: Proč nás mezi sebe nepřijímají, když se od nich ničím nelišíme – jen barvou pleti? Nejvyspělejší část romské populace pak musí svou situaci a pozici Romů v České republice obecně hodnotit oprávněně velmi kriticky (a to je jeden z logických důvodů romské emigrace).“⁸

Tento krátký rozbor o romské národní identitě bych ještě ráda doplnila názorem Romistů, kteří vysvětlují identitu zhruba takto: „Základní a tradiční jednotkou romské společnosti, ať žije kdekoli a přísluší ke kterékoliv romské komunitě či skupině, je komunita příbuzenská, ve smyslu rodu. Jednotlivé rody, čítající třeba několik set osob, vytvářejí sub-etnické skupiny, které vznikly na základě společné profese, způsobu života, zvláštěních kulturních projevů nebo současného, případně historického místa pobytu. Tyto rody (v některé literatuře se uvádí také pojem velkorodiny, pozn. aut.) se vyznačují širokou sítí vztahů, které jsou orientovány dovnitř. V těchto velkorodinách jsou členové romského etnika zakotveni a odvozují od nich základ svojí identity. Mimo svoji rodinu se nanejvýš

5 Gabal, Romové v ČR, 1999, s. 78.

6 Gabal, 1999, Romové v ČR, 1999, s. 78.

7 Frištenská, Víšek, O Romech – manuál pro obce, na co jste se chtěli zeptat, 2002, s. 36, 37.

8 Frištenská, Víšek, O Romech – manuál pro obce, na co jste se chtěli zeptat, 2002, s. 37.

mohou cítit být příslušníky některé sub-etnické skupiny, do níž jejich rodina patří.“⁹ Tento pohled zase vysvětluje nízký počet lidí, hlásících se k romské národnosti, tím, že „romská národnost“ zkrátka pro některé členy oněch sub-etnických skupin není žádným termínem: nijak nevypovídá o stavu jejich identifikace s nějakou sociální skupinou lidí.

Definice „Roma“

Ve spojitosti se všemi uvedenými teoriemi si stále kladu tyto otázky: Co z uvedených východisek se dá nejlépe aplikovat právě na naše klienty? Má vůbec smysl to vzhledem k náplni naší práce zkoumat? Kolik vlastně máme romských klientů? Metodologie romského terénního programu vychází z etnického pojmání Romů. Pravdou je, že operujeme s premisou jakési „romské mentality“ a „romství“, které jsou pro všechny romské klienty společné (ovšem považují za nutné ještě uvést, že jsme profesionální pracovníci a uvědomujeme si, že skupinová charakteristika je vždy ošemetná a že tento předpoklad nelze beze zbytku přenášet na všechny individuální klienty). Avšak je tomu tak? Je to kompetentní pohled? Pravdou také je, že nejzákladnějším předpokladem pro to být „romským klientem“ je především vypadat jako Rom. Jak legitimní byl tedy náš „kvalifikovaný“ odhad, že klientů z řad Romů (tak to uvádíme do zpráv) máme pro rok 2009 přibližně 350? Protože jak uvádějí Hirt a Jakoubek: „V kontextu integračních aktivit v ČR se stalo běžným chápat „Romy“ paušálně jako „etnickou skupinu“ či „komunitu“, přičemž „členství“ v těchto kolektivních kategoriích je obvykle určováno na základě vzhledu (za Roma je zkrátka považován ten, kdo jako Rom vypadá). Takto zvolená definice „Roma“ však na úrovni politické a sociální praxe neumožňuje efektivně rozlišovat různé kulturní a socioekonomické podmínky života lidí, kteří tomuto vymezení odpovídají. Stereotypní chápání „příslušnosti“ ke kategorii „Romové“ tak za prvé nedovoluje rozpoznat, zda se jedná o osoby, které chtějí být považovány za „Romy“ a dobrovolně se hlásí k modernímu projektu romské národnosti, o osoby, které odvíjejí svůj život podle specifických vzorců typických pro sociálně vyloučené lokality obývané převážně „romskou“ populací, jejichž součástí není kategorie národnosti či etnicity, a tedy ani důvod přihlásit se k ní, anebo o osoby, které prostě z různých důvodů za „Romy“ být považovány nechtějí a dávají přednost primární (kolektivní) identitě odlišného, tj. neetnického, rázu.“¹⁰

Příklad: Vývoj Romského terénního programu Sananím

Základním cílem terénních programů pro uživatele drog je změna rizikového užívání drog. Tohoto cíle se dosahuje především výměnou injekčního materiálu a poskytováním informací o účinku drog, jejich působení, důsledcích, rizicích aplikace, abusu a závislosti, bezpečném sexu, atp. (Hrdina, Korčíšová, str. 161, in Kalina a kol., 2003).

9 Frištenská, Víšek, O Romech – manuál pro obce, na co jste se chtěli zeptat, 2002, s. 10.

10 Hirt, Jakoubek, Menšínová problematika v ČR: komunitní život a reprezentace kolektivních zájmů, 2006, s. 64.

Všem těmto technikám práce ovšem předchází navázání kontaktu a vztahu, který je založený na vzájemné důvěře.

A právě v této oblasti začala vznikat citelná potřeba romského kolegy. V roce 2002 bylo jedním z kontaktních míst okolí Bertramky a dalším stanice metra Národní třída. Poblíž Bertramky se v té době nacházel „holodům“, obývaný převážně Romy. Jednalo se tedy o sociálně vyloučenou lokalitu. Terénní pracovníci se snažili navázat kontakt s tamními uživateli drog. Překvapovaly je zejména tyto specifické faktory:

- nízký věk uživatelů (injekčně užívaly drogy děti ve věku 12 let),
- odstrašující kultivace užívání (aplikace drog),
- neinformovanost v oblasti důsledků a působení drog, jakož i v možnostech léčby a celého systému péče,
- nejfrekventovanější zneužívané drogy: heroin a těkavé látky (toluen).

Nejtěžším momentem pro pracovníky bylo právě prolomení důvěry. Nově „navázání“ klienti netušili, že taková služba, jako je výměna injekčního materiálu, vůbec existuje. Ostýchali se a zdráhali se mluvit o svých osobních záležitostech. Navázat se je podařilo jenom díky injekčním stříkačkám, které byly podávány zdarma a které oni samozřejmě potřebovali.

Vztah těchto klientů k nám byl zprvu velmi odměřený. Považovali nás především za materiální zásobárnu (lidověji řečeno pojízdné automaty na stříkačky). Nebyli upřímní ohledně návratnosti jehel: zpočátku žádné na výměnu nenosili a vymýšleli si různé historky, proč tomu tak je. I při běžném průběhu kontaktu se nás snažili obelstít, komunikovali s námi s určitým despektem.

Na Národní třídě probíhala práce obdobně, s rozdílem v tom, že v okolí této stanice metra se pohybovali především olašští Romové. Tato sub-etnická skupina Romů je známá především tím, že až do roku 1959 žila kočovným způsobem života (byla násilně sedentarizována podle zákona 74/1958).¹¹ V olašských skupinách dodnes existuje silná vnitřní hierarchie (je známo, že mají svého „krále“) a vzájemná soudržnost je postavena na jasně určených, byť nepsaných zákonech.

Olašské Romy rozpoznáváme podle následujících znaků: zdržují se především ve svých uzavřených skupinách, pohrdavě se chovají k ostatním romským klientům, užívají výhradně heroin nebo jiné opiáty, někteří z nich stále ovládají zcela specifický etnolekt romštiny, pro drtivou většinu z nich představují terénní programy jedinou navázanou sociální službu.

V tom samém roce (2002) byl přijat první romský pracovník, pan Milan Horvát, jenž byl též členem romského občanského sdružení Romodrom (které si klade za cíl „šířit občanské právní povědomí, s důrazem na práva a svobody individuálního občana a na práva menšin, s cílem dosáhnout rovnoprávného zacházení ze strany většiny“¹²). S jeho příchodem byla položena základní teoretická východiska pro vznik Romského terénního programu.

Ostatní pracovníci byli pod jeho vedením proškoleni v oblasti historie romského etnika, byl jim umožněn vhled do „romské problematiky“ očima Roma. Pracovníci se též

¹¹ Davidová, Cesty Romů, 1995, s. 18.

¹² www.romodrom.cz

v přímé interakci s novým romským kolegou snažili o jakousi kategorizaci svých empirických poznatků – bylo zřejmé, že styl komunikace i práce s romskými klienty se liší; byly hledány příčiny, proč tomu tak je a proč je důležité v tomto ohledu přistupovat ke klientům specificky.

Jak už jsem uvedla výše, nejdůležitějším momentem bylo prolomení důvěry. Díky romským kolegům se lépe dařilo navazovat nové romské klienty, a co více, dařilo se je v programu udržet. To, že romští pracovníci byli v tomto případě úspěšnější než ostatní pracovníci, bylo připisováno faktu, že „jsou přeci Romové a Romové Romům lépe rozumějí“. Byl tedy přijat koncept jakési „etnické sounáležitosti“ – romský pracovník pracuje efektivněji, protože lépe chápe kulturní podmínky, z nichž klienti pocházejí, potažmo se s klienty lépe dorozumí, a neposledně pro ně má větší důvěryhodnost. Tento koncept nebyl aplikovatelný na skupinu olašských Romů, jelikož (jak už bylo zmíněno) se tato skupina jeví jako velmi uzavřená a jejich vztah k ostatním sub-etnickým skupinám se dá přinejmenším označit jako komplikovaný a velmi opatrný.

V roce 2004 byla přijata romská kolegyně a byla provedena další konceptualizace programu. Kromě výměny injekčního materiálu a kontinuálního osobního kontaktu byla metodika práce obohacena o práci v rodině, poradenství a asistenční služby.

Milan Horvát v dubnu roku 2008 odešel a až do současné chvíle stál celý Romský terénní program na jedné romské pracovníci (nová romská pracovníce nastoupila až počátkem června 2009). Nutno podotknout, že nového člena týmu jsme hledali velmi intenzivně. Avšak není to snadná záležitost, neboť uchazečů o tento typ práce je obecně málo – a situace je komplikovanější, žádáme-li si romského pracovníka (toto míním bez jakéhokoli znehodnocujícího soudu vůči kompetentnosti potenciálních romských kolegů; spíše jde o objektivní kvantitativní znak: přeci jenom Romové tvoří pouhých 2,8 % naší populace).

Práce v rodině

Právě prací v rodině se Romský program výrazně liší od toho běžného. Podpora a informovanost rodiny v oblasti závislosti se jeví jako nepostradatelná technika sociální práce, má-li být klient úspěšně umístěn do dalších léčebných zařízení (terénní programy jsou zařízení prvního kontaktu a předávání klientů do péče dalších institucí je jednou ze základních strategií). V případě romských klientů opakovaně narážíme na nedostatek léčebných zařízení, která by byla touto klientelou využitelná a v kterých by úspěšně setrvali až do konce léčby. V rodinách často koluje mýtus tzv. domácí detoxifikace – v praxi toto znamená, že jak klienti, tak jejich rodiny jsou hluboce přesvědčeni o tom, že závislost zvládnou pomocí domácí léčby a „domácího vězení“ (lépe, než kdyby svého závislého potomka umístili do profesionálního léčebného zařízení). Důvody pro toto chování jsou opět připisovány obecně zakořeněné nedůvěře v instituce majority. „Práce v rodinách klientů představuje velmi komplikovanou případovou práci, s množstvím krizových intervencí, neboť emoce spojené s bolestí nad tím, že dítě bere drogy, jsou

v rodinách obrovské. Situace je komplikovaná především tam, kde závislý klient/závislá klientka již má svoje vlastní děti, o které se v důsledku braní drog přestává starat.¹³

Koncept „romství“

V této sféře bych ráda vyjádřila několik (možná inovativních) názorů.

Romský terénní program počítá s konceptem „etnické sounáležitosti“ a „romství“ (jakožto identifikace). „Romství“ je (budu-li upřímná) paušálně připisováno všem klientům, kteří splňují fyziognomické znaky Roma (jsou tmavší pleti, mají tmavší vlasy, mají určitý způsob vyjadřování). Jak ale bylo potvrzeno ve Výzkumu klientů a jejich potřeb (stejně jako je potvrzováno během sčítání lidu), „Romové“ (tedy občané vykazující antropologické typy Romů) se zpravidla k romské národnosti nehlásí. Interpretací, proč tak činí, nalezneme v odborné literatuře několik, a v tomto případě nelze vyjádřit jednoznačnou odpověď (této problematice jsem se věnovala v úvodu). Říčan uvádí: „Vztah k vlastnímu ‚romství‘ je základní složkou romské identity. Tento vztah se projevuje především v tom, zda se Rom vůbec hlásí k tomu, že je Romem. Rom se často tělesně liší od gádžů tak málo, že na něm jeho původ nikdo nepozná, a on má fakticky volbu, zda Romem být chce, či nechce. I Rom s typickou barvou pleti a neméně typickou fyziognomií se může snažit odpoutat od svého národa, opustit jeho těžký úděl.“¹⁴ Zdá se, že romská národní (či etnická) identita je výrazně oslabena. Ráda bych tedy vyjádřila určitou skepsi nad tím, jak kompetentní (či legitimní) je s postulátem „romství“ a „romské etnické sounáležitosti“ vůbec manipulovat.

Koncept „romství“ se konkrétně do terénní práce promítá především tím, že jsou přijímáni romští pracovníci, jakožto experti, kteří na základě svojí etnické příslušnosti umí s klienty nejefektivněji pracovat. Fakt, že „jsou Romy“, z nich pochopitelně nedělá dobré terénní pracovníky; ovšem je to určitou indikací, že budou „lépe romským klientům rozumět.“ Jak jsem již psala výše: romští terénní pracovníci jsou v navazování a udržování kontaktů s romskými klienty úspěšnější, protože lépe chápou kulturní a socio-ekonomické podmínky, z nichž klienti pocházejí, potažmo se s klienty lépe dorozumí, a neposledně u nich vzbuzují větší důvěru. Chtěla bych konstatovat, že naši romští kolegové jsou bezpochyby v přímé práci s „romskými klienty“ úspěšnější nežli zbytek „bílých“ pracovníků. Dovolím si ale vyslovit názor, že to s jejich etnicitou nemá co do činění, a to z následujících důvodů.

Klienti, které nazýváme „Romové“ (především proto, že jako „Romové“ vypadají), pocházejí v drtivé většině ze Žižkova, Karlína, Nuslí a Smíchova. Tedy z pražských čtvrtí, známých četným výskytem sociálně vyloučených lokalit. V Praze se o těchto lokalitách samozřejmě nedá mluvit jako o sociálně vyloučených ve smyslu prostorovém, jejich ohraničení je ale zjevné, jedná se často o polorozpadlé domy, s nízkým ekonomickým standardem, které jsou povětšinou obývané Romy. Je všeobecně známým faktem, že sociálně vyloučené lokality jsou bohužel z největší části obývané právě stigmatizovanou skupinou Romů (některé rasové a kvazi-rasové ideologie toto využívají ve

13 Zpráva o. s. Sananim o realizaci projektu protidrogové politiky v roce 2008 – TPRM.

14 Říčan, S Romy žít budeme – jde o to jak, 1998, s. 89.

svůj „prospěch“ a činí Romy paušálně zodpovědnými za to, že lokality činí „neobyvatelnými“). Ze stejného prostředí pocházejí i naši kolegové. Jejich společným jmenovatelem tedy není tolik etnická příslušnost, jako spíše sociální exkluze a s ní spojená životní strategie, projevující se v „postojích a hodnotách, které jsou vázané na sdílené sociální a kulturní vzorce, osvojené a mezigeneračně předávané v procesu socializace.“¹⁵

V sociologickém pojetí je kultura „souhrn prostředků a mechanismů specifické lidské adaptace k vnějšímu prostředí. Představuje program činnosti jednotlivců a skupin, který je fixovaný sociokulturními stereotypy a předávaný prostřednictvím kulturního dědictví.“¹⁶ Hirt a Jakoubek dodávají: „V antropologickém pojetí je pojem kultury definován jako systém sdílených kognitivních a normativních principů regulujících jednání aktérů, tedy jako soubor, rezervoár ‚návodů pro život‘, které jednající lidé uplatňují při svých každodenních činnostech, resp. vzájemných interakcích. Kulturu přitom nechápeme jako jakousi přirozenou výbavu „etnických skupin“, její hranice neztotožňujeme s hranicemi fenotypu, a obdobně též odmítáme představu o homologii etnických skupin a skupin kulturních. Naopak předpokládáme, že kulturní praktiky jsou předávané v rámci akulturace/socializace probíhající v určitém sociálním kontextu, přičemž tyto sdílené kulturní vzorce se dynamicky přizpůsobují změnám prostředí, resp. konkrétním podmínkám, ve kterých jsou jednající subjekty nuceny obstát. Lidé, které bychom na základě vzhledu označili jako „Romy“, tak mohou ve svém životě uplatňovat různé soubory kulturních praktik: ti, kteří žijí v tzv. romské osadě, budou pravděpodobně nositeli kultury se sociální organizací determinovanou principem příbuzenství, rituální nečistoty a ipso facto hierarchicky diferencovaného lidství, ti, kteří vyrostli v dětském domově, budou uplatňovat zcela odlišný soubor návodů, (...) městská chudina zas bude nejspíše své jednání odvíjet od vzorců a strategií označovaných jako „kultura chudoby“.“¹⁷

Pokud pracovník sám pochází ze sociálně exkludované lokality a vyzná se v tamějších souborech kulturních praktik, pak se beze zbytku dá hovořit o tom, že má predispozice k tomu lépe klienta chápat v jeho socio-kulturním kontextu. Taktéž je přirozené, že klient chová k takové osobě pracovníka větší důvěru. Tímto se dá vysvětlit i fakt, že kolegové ve vztahu ke skupině olašských Romů nejsou tak „úspěšní“: Kromě toho, že olašští Romové tvoří viditelně uzavřenou skupinu, pocházejí z naprosto jiného socio-kulturního prostředí.

To, proč jsou naši romští kolegové v kontaktu s našimi „romskými klienty“ zdatnější, tedy nespočívá v prožívání pocitu sounáležitosti v podobě „etnické příslušnosti“ a „romství“, ale v prožívání pocitu sounáležitosti s někým, kdo pochází ze stejné kultury. Věřím, že kdybychom přijali – byť schopného a proškoleného – romského sociálního pracovníka např. z Opavy, nebyl by si získal důvěru našich klientů tak rychle (a takovou měrou), jako to dokázali právě naši kolegové.

15 Hirt, Jakoubek, Menšinová problematika v ČR: komunitní život a reprezentace kolektivních zájmů, 2006, s. 67.

16 Velký sociologický slovník, in Průcha, Interkulturní psychologie, 2004, s. 46.

17 Hirt, Jakoubek, Menšinová problematika v ČR: komunitní život a reprezentace kolektivních zájmů, 2006, s. 69.

Sociální práce v rodinách klientů pocházejících ze sociálně vyloučených lokalit

Práce v rodinách klientů představuje nadstavbu (nadstandard) námi poskytovaných služeb. Terénní programy (pochopitelně v kontextu o. s. Sananim) jsou zařízením prvního kontaktu a základní strategií je posouvat klienta dále v systému péče. Tato služba byla vyvinuta speciálně pro Romský terénní program, protože zkušenosti nám stále potvrzovaly, že v systému následné péče dosud neexistují vhodné programy pro romské klienty pocházející ze sociálně vyloučených lokalit.

Stále jsme konfrontováni s tím, že po dlouhé a náročné práci, kdy se nám konečně podaří motivovat klienta k řešení svých problémů, není možné pro něj nalézt odpovídající program. Z pobytových i ambulantních služeb se klienti vracejí do svých rodin a domovských lokalit předčasně (často v důsledku tlaku rodiny) a jsou vystaveni dalším sociálně patologickým jevům, pročež opakovaně recidivují.

Sociálně exkludované lokality jsou charakteristické kumulací sociálně patologických jevů (tzv. snowball effect). V důsledku především dlouhodobé nezaměstnanosti a následné chudoby se tak v těchto místech setkáváme se zvýšenou kriminalitou, která jde ruku v ruce s užíváním a distribucí drog.

Hirt a Jakoubek navrhuji „následující interpretační schéma, jehož smyslem je analyticky rozčlenit situaci sociálně vyloučených enkláv do pěti základních dimenzí“¹⁸:

- **Vnější faktory**, které utvářejí a udržují sociálně vyloučenou enklávu (lokální institucionální prostředí).
- **Vnitřní segmentace** sociálně vyloučené populace (hranice oddělující různé – zpravidla navzájem nekomunikující – části obyvatel sociálně vyloučené lokality).
- **Vzorce sociálních vztahů a interakcí** odehrávajících se v rámci jednotlivých (zpravidla příbuzenských) segmentů sociálně vyloučené populace.
- **Příčná témata** (strukтуры /jevy/ charakteristické pro sociálně vyloučené enklávy jako takové, resp. struktury /jevy/ prolínající se všemi výše uvedenými dimenzemi).
- **Kulturní změna, transformace a vzájemná interakce prostředí ghetta s okolím.**

Vzhledem k danému tématu se budu věnovat pouze vnitřní segmentaci a vzorcům sociálních vztahů a interakcí.

Autoři Hirt a Jakoubek se svým schématem snaží vymezit vůči všeobecně přijímané představě, že romské sociálně vyloučené populace tvoří komunitní pospolitosti.

„Bázová pozice příbuzenství a přežívání konceptu rituální nečistoty (jehož součástí je i princip minimalizace kontaktů skupin s odlišnou pozicí ve vztahu k této nečistotě) v daném sociálním systému přispívají ve vzájemné kombinaci k segmentaci, resp. segregaci jednotlivých rodinných formací v rámci lokality. Tento fakt ve svém důsledku vede mj. též k absenci obecné autority a reprezentace na úrovni celé lokality, již v tomto ohledu nemá ve vztahu k vnějšímu prostředí kdo zastupovat.

V daném ohledu se lze setkat se dvěma odlišnými typy sociálního uspořádání soci-

¹⁸ Hirt, Jakoubek, Menšinová problematika v ČR: komunitní život a reprezentace kolektivních zájmů, 2006, s. 77.

álně vyloučených lokalit: 1) v lokalitě neexistuje komunita, ale několik příbuzenských frakcí, které jednají jako poměrně sourodé celky (tento model je častý v lokalitách se „starousedlou“ romskou populací, která měla možnost se etablovat podle jí vlastních – příbuzenských – principů), nebo 2) v lokalitě neexistuje komunita, ale trsy jednotlivých nepříbuzných nukleárních rodin (tento typ je častý v nově utvořených enklávách, kam byly jednotlivé rodiny sestěhovány, anebo kam se z důvodů neexistence jiného řešení přistěhovaly, bez ohledu na „tradiční“ principy sociální, sídelní a příbuzenské organizace romských populací).“¹⁹

Rodiny navázané na náš terénní program pocházejí především z Karlína. Nejlépe aplikovatelný by byl tudíž druhý model, poněvadž víme, že rodiny zde žijící jsou většinou dvougenerační (prarodiče žijí jinde). Ovšem nejsem si jista, jak je to s příbuzenstvím. Neustále se podivuji nad tím, kolik mají kolegyně i klienti bratranců a sestřenic. Nemám bohužel nijak potvrzené, jestli se jedná o „neformální“ bratrance, či skutečně pokrevní bratrance.

Nicméně, oba autoři potvrzují, že v obou typech sociálního uspořádání lze nahlížet na rodinu jako základní akceschopnou jednotku daného prostředí. Role příbuzenství a na něm ustavených vztahů v rámci jednotlivých segmentů v jimi sledovaných lokalitách se vždy jevila jako klíčová. „Ačkoli oproti modelu rodiny známému z romských osad doznala dnešní forma rodiny v daném prostředí výrazných změn, nadále je třeba s významem rodiny, jakož i obecně institucionálním příbuzenstvím počítat jako s jednou zází sociálně vyloučených lokalit obývaných převážně romskými populacemi.“²⁰ Zdá se tedy, že určitá obdoba „famelija“, tak, jak ji ve svých dílech popisovala Milena Hubschmannová, stále žije (alespoň v tom smyslu, že famelija je tou základní sociální jednotkou, se kterou se každý jednatel identifikuje²¹).

Program práce v rodinách je na začátku svého rozvoje a všechny techniky a metody práce ještě nebyly striktně ustanoveny. Rozhodně se ovšem snaží reflektovat významnost vztahové sítě, která v lokalitách funguje. Bylo zjištěno, že bez řádné podpory a informovanosti rodin se snaha o motivaci ke změně jeví jako bezpředmětná. Sociálně vyloučená lokalita je komplex různých problémů a jevů, v zásadě se rozkládající do pěti dimenzí tak, jak bylo uvedeno výše. Zaobírat se dílčími změnami na tomto systému je tudíž neefektivní až kontraproduktivní. I pro zcela konkrétní oblast drogových služeb je nutné si toto uvědomovat.

Sociální práce s romskými rodinami v uvedených lokalitách je nesmírně náročná (poskytování krizových intervencí je téměř na denním pořádku). Naše romská kolegyně zažívá neobyčejnou pracovní zátěž, a to především proto, že se s většinou rodin osobně zná. Je pak těžké oddělovat práci od osobního života. Ráda bych zde uvedla, že i přesto odvádí vynikající práci. Daří se jí udržet rodiny v pravidelném kontaktu a klientů, co mají za sebou institucionální detoxikace, pomalu přibývá.

V souvislosti s předešlou kapitolou bych ještě ráda uvedla, že prostor pro zlepšení spatřuji v přijetí nového ne-romského pracovníka, který by kolegyni pomáhal právě v práci

19 Tamtéž.

20 Tamtéž, s. 80.

21 Hubschmannová, 2004, Šaj pes dovakeras – můžeme se domluvit, s. 42.

s rodinami. Mohl by možná být jakousi „bránou“ do pokračujícího systému následné péče v tom smyslu, že by se snažil potírat předsudky ohledně „bílých“ institucí. Navíc podle Jakoubka, logika typu „Romům může nejlépe pomoci Rom“ přispívá spíše k utvrzování symbolické i faktické segregační linie mezi oběma etnicky definovanými populacemi, tedy k pravému opaku toho, co se obvykle míní výrazem integrace.“²² Myslím, že romský terén by někoho „nezaujatého“, kdo pochází z jiného socio-kulturně-ekonomického prostředí, velmi uvítal. Mohl by totiž této práci dávat jiný nadhled, jiný rozměr, než byl dáván doposud. S klienty by se pak pracovalo bezpečněji (z pohledu romské kolegyně) a ve výsledku třeba i efektivněji. Ideální stav by byl takový, kdyby si kolegové ze všech možných zařízení následné péče našli kousek času na terénní sociální práci a chodili by přímo do rodin vysvětlovat, co přesně dělají a jaký to má smysl (to se ovšem samozřejmě pohybuji v příliš snové rovině).

Kolik máme Romů a jak legitimní je vynášet „kvalifikované“ odhady jejich „skutečného“ počtu

„Sčítání lidu po roce 1989 přináší údaj o velikosti romské národnostní menšiny, tedy o množství těch, kteří se subjektivně cítí její součástí. Z hlediska filosofie lidských práv i platných právních předpisů je jedině takový údaj možné považovat za korektní. Avšak všichni cítíme, že k tomu, abychom mohli uchopit skutečnou realitu, ve které žije romská pospolitost u nás, nám údaj o počtu etnických Romů (občanů České republiky) citelně chybí.“²³

Tento úryvek v zásadě přesně vystihuje to, s čím se i my při práci s klienty potýkáme. Ve snaze správně definovat situaci i s její etnickou platformou se uchylujeme ke kvalifikovaným odhadům ohledně počtu romských klientů. Filosofie projektu je taková, že romský terénní program je svojí koncepcí specifický (liší se od toho běžného), poněvadž reaguje na specifické potřeby klientů, které se mj. odvíjejí od jejich etnické příslušnosti (dalo by se tedy hovořit o specifických potřebách etnika). V podstatě se tedy uchylujeme k etnické definici situace. Odhadnutý počet pak prezentujeme v závěrečných zprávách o činnosti programu. Přičemž stále platí to, že za Roma je považován ten, kdo jako Rom vypadá.

Frištenská a Víšek rozlišují „příslušníky romské národnosti“ (= ti, kteří se svobodně přihlásili k romské národnostní menšině a požívají tak národnostní práva, která garantuje zákon) a „etnické Romy“ (= občané české národnosti, kteří si liší antropologickými charakteristikami).²⁴ Naše odhady tuto dichotomii nezohledňují; vypovídají jak o počtu etnických Romů, tak o počtu příslušníků romské národnosti. Je to vesměs proto, že vzhledem k náplni naší práce se toto schéma nejeví jako relevantní. Menšinová politika či posilování romské národní identity nepatří mezi naše kompetence.

Co ale do naší kompetence spadá, je určité kategorizování a generalizování jevů,

22 Hirt, Jakoubek, Menšinová problematika v ČR: komunitní život a reprezentace kolektivních zájmů, 2006, s. 65.

23 Frištenská, Víšek, O Romech – manuál pro obce, na co jste se chtěli zeptat, 2002, s. 31.

24 Tamtéž.

se kterými se setkáváme. Během profilování projektů, jakož i při samotném kontaktu s klienty, se dopouštíme čteného sumarizování ve snaze pochopit, co se na dané scéně děje a jakou intervenci by bylo dobré zvolit. Zkoumáme chování a kulturu našich klientů a snažíme se zjistit, na jakých vzorech funguje. Není možné a proveditelné (a často ani etické) každé sumarizování, jehož se dopouštíme, dokládat jakýmsi výzkumem. Je spoléháno na subjektivní zažívání reality toho kterého pracovníka, pročez všechna „zažívání“ jsou pak společně vyhodnocována na poradách, na nichž docházíme k obecným výroky.

V případě romských klientů je snazší docházet k obecným charakteristikám, protože romští klienti se na základě svého odlišného vzhledu lépe vnímají jako skupina. Navíc je zde všudypřítomný koncept „etnické definice situace“. Různé postoje, životní strategie, jakož i styl komunikace a chování – to vše je při práci s romskou klientelou zažíváno, následně analyzováno a sumarizováno. Do výsledných zpráv to pak uvádíme pod nadpisem „charakteristika práce s romskou klientelou“.

Vrátím-li se k tomu, co jsem rozebírala v předešlých kapitolách, není etnická definice situace úplně nejšťastnější bázi. Efektivnější by bylo se na kulturu a životní strategie klientů dívat optikou problematiky sociálně vyloučených lokalit. Soudím tak především kvůli tomu, že mi ona paušalizace vyhodnocovaných jevů, která je přenášena v podstatě na celé etnikum, nepřijde jako legitimní analytická metoda.

Zároveň se také domnívám, že i pro pracovníky v drogových službách je důležité vzdělávat se v oblasti romistiky, protože proces integrace menšin i proces integrace sociálně vyloučených lokalit jsou meziresortní záležitostí a drogové služby rozhodně patří mezi obory, které mají s touto problematikou co do činění. „Člověk není produktem pouze svého momentálně žitého prostředí: do své životní situace si přináší i své vědomí a rodovou zkušenost.“²⁵ Romové stále tvoří svébytné etnikum, i když je jejich etnické vědomí silně oslabeno. Pokud do budoucna nechceme o Romy jako o etnickou skupinu přijít, je třeba si toto uvědomovat.

Doporučení

Podle mého názoru by optimální bylo, kdybychom při prezentaci statistických údajů o počtu Romů zohledňovali výše uvedenou dichotomii a též si osvojili používání výše uvedených pojmů (etnický Rom, příslušník romské národnosti). Vzhledem ke konceptu lidských práv a respektu k právu zvolit si svoji národnost mi toto připadá jako korektnější způsob výkladu dosažených údajů nežli výrok typu: Romů, co s námi pracují, je „ve skutečnosti“ x %. A veřejnosti to také může připomínat, že díky xenofobnímu klimatu postupně „ztrácíme naše Romy“. A to i přesto, že se menšinová politika nese v duchu integrace, která klade důraz na zachovávání národnostních identit.

Co se týká interpretace a zveřejňování charakteristiky práce s romskou klientelou, považuji zase za důležité zdůrazňovat problematiku sociálně vyloučených lokalit. Tímto způsobem můžeme předejít tomu, že výsledky naší práce budou paušálně (a mylně)

25 Večerka, Romové v ČR, 1999, s. 435.

připisovány Romům jako etniku. Vhodnější by tedy byl nadpis typu „Charakteristika práce s klienty žijícími v sociálně vyloučených lokalitách (s přihlédnutím k tomu, že se v drtivé většině případů jedná o etnické Romy, a jak se toto promítá do práce samotné)“.

III.

TERÉNNÍ PRÁCE S OSOBAMI PRACUJÍCÍMI V SEXBYZNYSU

VÝVOJ KLUBOVÉ A PRIVÁTNÍ PROSTITUCE V PLZNI

(OBDOBÍ 2002 – 2009)

Bc. Monika Mašková, DiS.

Prostituce představuje zásadní a nedílnou součást gigantického **sex businessu**, který se stal po zbrojním průmyslu a obchodu s drogami třetí nejvýnosnější oblastí. Možná proto je prostituce tak ožehavé, lákající i zapovězené téma. Nejen že se dotýká lidské intimity, etických či náboženských norem: dotýká se zejména nemalých finančních výnosů a často i organizovaného zločinu. Prostituce má bohatou historii, má své zastánce i odpůrce. Nepopíratelně má své konzumenty i poskytovatele. Vědci zjistili, že prostituce se vyskytuje i u jistých druhů zvířat. V lidské společnosti vždy existovala a existovat bude. Některé státy umí s tímto jevem vést dialog, některé ho zahrnuly do své ekonomiky, některé zavírají oči, jiné přímo jev kriminalizují. Prostituce zkrátka patří do našich životů, ať se nám to líbí nebo ne. Často je na prostituci nahlíženo jen ze zúženého úhlu pohledu a na povrch se dostávají senzacechtivé informace, které mají ve veřejnosti vyvolat paniku, opozici a negaci. Prostituce je sice sociálně patologický jev, doprovázený v nemalé míře dalšími problémy, avšak skýtá v sobě pravdivé osobní příběhy, které zasluhují pozornost. Třeba už jen proto, že nám mohou ukázat nastavené zrcadlo společnosti. A proč zavírat oči, když vše, co vychází na povrch, mizí, a co je ukryto, zůstává.

Občanské sdružení **Ulice – Agentura sociální práce** poskytuje sociální služby osobám žijícím rizikovým způsobem života, například drogově závislým nebo lidem živícím se prostitucí, na území města Plzně a Plzeňského kraje. V oblasti klubové a privátní/bytové prostituce se o. s. Ulice pohybuje od roku 2002. Ulice od prvopočátku začala oslovovat erotické kluby v Plzni, zejména jejich majitele, s nabídkou možnosti otestování lidí živících se prostitucí přímo v jejich přirozeném prostředí – klubu nebo privátu. Jednalo se o slinné testy, které byly zaměřené na pohlavní choroby. Kromě nabízených testů pracovníci Ulice mohli poskytnout případnou krizovou intervenci, nabídli kondomy, nebo mohli pomoci s vyřízením sociálně právních záležitostí, zejména v případech cizinek, kterých bylo na počátku velké množství. V devítiletém období zaznamenala Ulice v sex businessu nejrůznější trendy, a zároveň byla nucena na ně adekvátně reagovat.

Jak erotické kluby a priváty kontaktujeme

Častou otázkou veřejnosti je, jak se kluby a priváty kontaktují, jak se do takového prostředí dá proniknout. Odpověď je veskrze prozaická. V době vlády médií to není zas

tak náročné. Spousta inzerátů na internetu a v tiskovinách hlásí do světa své služby. Proto se na ně může Ulice přímo obrátit telefonicky. Pokud je klub označen tak, že vykazuje jakési známky erotického klubu, dá se přímo do klubu zajít a popřípadě dohodnout návštěva a další služby. Nám se vždy osvědčilo telefonické kontaktování prostřednictvím přímého telefonátu, anebo formou SMS, která v sobě skýtá dostatečnou časovou rezervu na rozmyšlenou. Od roku 2002 jsme nakontaktovali v Plzni 10 erotických klubů, většina z nich v současné době již neexistuje. Do dnešních dnů máme kontakt pouze s jedním původním klubem. Od roku 2006 jsme nakontaktovali 10 erotických privátů, momentálně máme kontakt se šesti z nich a snažíme se o další kontaktování. Samozřejmě počet klubů a privátů byl a je ve skutečnosti mnohonásobně vyšší, neboť se – jako u každého podobného jevu – daří zachytit pouze špičku ledovce. Vše záleží na ochotě majitelů klubů či privátů. Často mají majitelé strach jednak z prokázání nějaké choroby, jednak z nějakého blíže neurčeného prozrazení.

Fenomén erotických privátů aneb bytová prostituce

Na počátku oslovování a testování Ulice výhradně docházela do erotických klubů. Bylo to jednak tím, že po roce 1989 nastal velký boom a různé masážní a erotické kluby rostly doslova jako houby po dešti. Fenomén erotických privátů přišel až mnohem později. Mnoho žen poskytujících své sexuální služby v rámci erotického klubu zjistilo, že ke své práci nepotřebují záštitu klubu ani jeho majitele, kterému odvádějí nemalé procento ze svého výdělku, ale mohou si pronajmout byt a s dalšími ženami provozovat sexuální služby takřka jíc na vlastní pěst. Celá devadesátá léta byla jaksi společensky uvolněným obdobím a z východu k nám směřovalo mnoho žen za vidinou slušného výdělku z prostituce. Byli jsme pro ně jak země tranzitní, tak cílová. Zhruba po roce 2000 tento trend opadl a masové přijíždění žen z východu již nebylo tak markantní. Mnoho českých žen se naopak začalo potýkat s novým fenoménem, a to je zadlužování či další finanční potíže, které díky prostituci řešily a řeší. Rostoucí počet erotických privátů na sebe nenechal dlouho čekat. Zajímavou skutečností je migrace privátů a migrace žen v rámci privátů. Typickým příkladem je pronajmutí bytu, který má „někdo“ ve svém vlastnictví. Pravý majitel bytu v naprosté většině případu ví, na co se byt bude využívat, a tudíž i cena za pronajmutí je dle toho upravena. Cena rozhodně nekopíruje běžné tržní, natož regulované nájemné, ale je mnohonásobně vyšší. Důvody jsou jasné: často sousedům neuniknou služby, které se na bytě provozují, a posléze si i stěžují. V domě se pohybuje poměrně velké množství cizích lidí, povětšinou mužů, priváty mohou být příliš hlučné pro své okolí, nebo zafunguje závist. Proto priváty na jedné adrese většinou dlouho nevydrží, i když se naleznou i výjimky. Z toho pramení jejich migrace po různých částech Plzně. Ženy v rámci privátů též migrují, někdy si založí svůj vlastní privát, protože například došlo k hádce mezi nimi a dalšími ženami na privátu, nebo je zláká „lepší konkurence“: úroveň privátů se liší a zákazníci to moc dobře vědí. Existují priváty, o kterých kolují na diskusních webech nelichotivé přídomek, a jsou erotické priváty, které díky své domácké a vlídné atmosféře „kralují“ na pomyslné špičce nabízených sexuálních služeb. Do takových bytů se zákazníci rádi vracejí a často doporučují priváty k návštěvě dalším osobám.

Jak probíhají testy

V první řadě zprostředkování testů znamená poskytnutí *orientačního* pohledu na vlastní zdravotní stav osobám pracujícím v erotických klubech a privátech (HIV, syfilis, popřípadě hepatitida typu C). Za druhé jde o navázání kontaktu a následné proniknutí do specifické sféry sex businessu a možnost poskytování sociálních služeb i této skupině osob. Za třetí je možné sbírat zajímavá a nevšední data/statistiky a pomocí těchto dat vytvořit alespoň částečný aktuální obraz klubové a bytové prostituce.

V roce 2002 začala Ulice nabízet tzv. slinné testy na pohlavní choroby. Negativem těchto testů byla delší doba vyhodnocení, která trvala týden až dva. Mnohé ženy se výsledky již nedozvěděly, protože za tu dobu byly již na jiném klubu, nebo dokonce mimo Českou republiku. Od roku 2004 začala Ulice poskytovat krevní tzv. screeningové testy (HIV, syfilis, hepatitidu typu B a hepatitidu typu C). V případě nedrogových klientek jsme se rozhodli testovat všechny osoby na klubech a bytech pouze na HIV a syfilis. Hepatitidu typu B, popřípadě i typu C, testujeme, pokud se dotyčná osoba chovala i jinak rizikově (užívala v minulosti nebo nyní drogy, anebo měla kontakt s uživateli drog). Od roku 2008 nabízíme na klubech a privátech pouze testování na HIV a syfilis, popřípadě na hepatitidu typu C. Testy probíhají standardně, tzv. samotestováním přímo v prostředí klubů či privátů. Za celou dobu testování přišla pouze jedna žena z erotického privátu do naší kanceláře, z čehož se dá usoudit, že klientům vyhovuje jejich přirozené prostředí. Jakákoliv instituce může představovat pro ženy/muže z klubů a privátů jistý práh, přes který nejsou ochotni jít. Samotná délka testování je kolem 20 minut, nicméně s celým informačním servisem se většinou protáhne na 45 – 60 minut.

Samotný kontakt začíná pre-testovým poradenstvím, zdůrazněním anonymity a bezplatnosti služby, sběrem anamnézy a podstatných dat, informováním o prevenci přenosu pohlavních/infekčních chorob, seznámením s charakterem onemocnění a případnou léčbou atd. Vždy je vhodné, ba přímo nutné, mít vypracovaný jistý koncept poradenství. Zprostředkování testů neznamená jen poskytnutí testu a jeho vyhodnocení, ale samotný kontakt s klientem obsahuje prostor i pro motivační rozhovor, poskytnutí krizové intervence a podobně. Samotné testování se provádí z kapilární krve, klient je informován o provedení a průběhu testu (detekování protilátek). Velmi důležitá část je po-testové poradenství, které obsahuje jednak vyhodnocení testu (klient je v místnosti sám jen s pracovníkem Ulice – diskrétnost a anonymita je prvořadá), a jednak případné odkazy na další instituce (lékaře, hygienickou stanici). Po prvotním navázání kontaktu a provedení testu se komunikace s klientem stává jednodušší a plynulejší. V této fázi se dá hovořit i o intimních, osobních, vztahových, sociálně právních nebo existenčních problémech. Nedílnou součástí je motivace klienta k re-testům, které by měly probíhat každé tři měsíce. Snažíme se priváty opakovaně jednou za tři měsíce kontaktovat a motivovat k dalšímu testování, někdy se vyskytnou potíže s kontaktováním stejných klientů, právě z důvodů migrace na další privát. Pokud na klienta nemáme žádné spojení a klient se sám neozve, nemáme žádnou možnost opětovně ho kontaktovat. Pověštinou máme kontakt pouze na jednu dvě osoby (většinou jakési šéfy/šéfky privátu). Všem zúčastněným poskytneme vizitky s kontaktem na Ulici, nicméně to, zda naši službu budou chtít opětovně využít, je pouze na nich.

Náklady

Cena jednoho testu na HIV je kolem 66 Kč, syfilis 41 Kč. K tomu ale musíme připočíst další materiál, jako je náplast, desinfekce, rukavice, bodec, „pufřík“, špička na pipetu, bunčina. Klienti samozřejmě mají poskytnutí testů zdarma.

Je test reaktivní nebo pozitivní?

Protože testy jsou pouze orientační a rozhodně pro klienta/klientku neznamenaají sto-procentní jistotu, že je negativní, poskytujeme dostatečné informace o tom, kam a za jakých podmínek si zajít na případné další testy. Testy nezjišťují přítomnost viru v těle, ale pouze detekují protilátky. Protože nejsme ani zdravotnické zařízení, ani lékaři, nemůžeme podávat žádná potvrzení o negativitě, o které nás občas klienti žádají. Z téhož důvodu nemůžeme ani oznámit pozitivitu výsledku. Pokud test vyjde tak, že by se mohl pokládat za „pozitivní“, sdělíme, že je test tzv. reaktivní. Reaktivní neznamená „výsledek pozitivní“, ale „výsledek NEJASNÝ“! Pracovník upozorní i na úskalí trestněprávní odpovědnosti. Za celé osmileté období byly reaktivní pouze 4 testy. Všechny na hepatitidu typu B, ženy – cizinky (Ukrajina), navíc pouze v roce 2002 a 2003. Ženy byly odkázány na patřičná zařízení kvůli potvrzení či vyvrácení positivity. Klient má vždy možnost využít naší asistence a je námi samozřejmě připraven na úskalí spojená s případně potvrzenou chorobou. Všechny čtyři osoby už nebyly opakovaně námi testované, navíc velmi krátce nato erotický klub opustily.

Data klientů aneb anonymita

Ulice nepracuje s kódy, a už vůbec ne s pravými jmény a osobními daty, jako je datum narození či bydliště. Anonymita klienta představuje zásadu, bez které by se ani práce na erotických privátech a klubech nedala dělat. Mnoho klientů se bojí prozrazení a stigmatizace, prožívají pocity studu i strachu, přestože často jejich podobizny najdeme v inzertních tiskovinách či na internetu a přímo pod fotografií i jejich telefonní číslo. Ulice pracuje s přezdívkami klientů: tato forma se jeví jako nejméně násilná a invazivní, ponechává člověku pocit naprosté anonymity a volnosti. Ženy pracující v oblasti prostituce často žijí dvojí život. Jeden doma například s partnerem a dětmi (někdy i s civilním zaměstnáním), a druhý život na erotickém privátu. Tyto dva životy musí nutně oddělit, a nejjednodušší je oddělení pomocí druhého jména. Dvě jména pomáhají k „převtělování“ žen z jednoho „života“ do druhého. Na počátku docházení do klubů jsme se ptali i na národnost; v dalších letech jsme od tohoto zjišťování upustili, abychom se k této aktivitě posléze vrátili. Z osobních dat nás zajímá pouze ročník narození, a i ten může být orientační (pokud žena nechce sdělit pravý rok narození, může ho poupravit). Žádné mechanismy na zjištění pravého roku narození nemáme, nicméně se domnívám, že klienti sdělují povětšinou pravé roky narození – soudě dle vizuálního dojmu. Naše otázky pak směřují k tomu, zda jsou drogově závislé nebo někdy byly, zapisuje se, zda se jedná o tzv.

prvokontakt (tedy nového klienta), dále národnost, pohlaví, výdej materiálu – poslední roky poskytneme každé ženě/muži dva kondomy, lubrikační gel, popřípadě těhotenský test. Do dokumentace též zapíšeme zprostředkované testy a případně poskytnutí dalších služeb, jako jsou krizové intervence, individuální poradenství, odkazy atd. Pokud klient souhlasí, může nám poskytnout své telefonní číslo, abychom se sami ozvali po třech měsících na opakování testů. V tom případě klient podepisuje (může i přezdívkou) tzv. informovaný souhlas s uložením jeho telefonního čísla nebo jména/jiných údajů.

Národnost, etnicita, kdo jsem?

V prvních letech testování se prokázalo, že převážně v erotických klubech se vyskytovaly zejména ženy z východního bloku. Převažovala Ukrajina, Moldavsko, Rusko, občas Slovensko. Češky byly dokonce v menšině. Tento jev se zásadně proměnil v roce 2006, kdy ve statistice začaly Češky výrazně převyšovat cizinky. Momentálně na erotických privátech a klubech zaznamenáváme až na dvě výjimky pouze samé Češky/Čechy.

Věk

Věk je poměrně zajímavá část naší „databáze“. Testované osoby samozřejmě nijak nelegitimujeme, ani nepožadujeme přesný věk. Občas se vyskytnou případy, kdy zjevně vidíme, že si žena věk poupravila směrem dolů. Nicméně v obecném měřítku se věková hranice drží po celé období testování Ulice, jak na klubech, tak privátech, poměrně vysoko. Průměrný věk žen se pohyboval za celé roky v rozmezí od 25 let do 31 let. Průměrný věk pak za celé období činí 28,6 let. To nenahrává teorii, že prostituci se často živí mladé dívky, odcházející za burácení dveří z domova nebo dětského domova, či studentky vydělávající si na studium (nicméně nepopírám, že takových je také celá řada): Z našeho průzkumu vyplývá, že jde o ženy již věkově vyspělejší. Často se jedná zejména v případě privátní prostituce o ženy na mateřské dovolené, ženy vdané nebo samoživitelky, které se dostaly do svízelné finanční situace.

Pohlaví

V celém článku spíše užívám v případě lidí žijících se prostitucí ženský rod. V této oblasti samozřejmě pracují i muži, ale jsou v nesporné menšině a tvoří jen okrajovou a často i specifickou část. Za celou éru testování jsme testovali pouze tři muže, jednoho z nich opakovaně. Jeden byl barmanem v erotickém klubu. Druhý byl transvestita, který přímo provozoval sexuální služby, a třetí testovaný byl jeho syn. Ostatními testovanými osobami jsou pouze ženy. Prostituce je převážně provozována ženami, využívána muži a organizována oběma pohlavími. Oblast mužské prostituce, například homosexuální prostituce, jsme za celé období neměli možnost poznat blíže.

K jakým největším změnám za devítileté období došlo

Z výhradního docházení na erotické kluby se Ulice začala orientovat na bytovou prostituci. Kontaktování, domluvy a samotné docházení na erotické priváty je ve většině případů mnohem jednodušší, než v případě erotických klubů. Možná je to také tím, že většinu erotických klubů vlastnili muži, kteří v nás neměli důvěru, a často v nás viděli jakousi kontrolu. Erotické priváty vedou povětšinou ženy nebo skupinky žen (někdy i kamarádky), které minimalizují bezpečným chováním možnost nakažení, a tudíž i otestování je pro ně jednou z forem prevence. Druhý možný fakt je, že v erotických klubech mohlo docházet i k polo-kriminální činnosti nebo dalším nekalostem, které bychom mohli jako subjekt zvenčí nějakým způsobem narušit. Bytová prostituce není samozřejmě legalizovaná činnost, ale ani ilegální, nepředstavujeme proto pro osoby v této branži žádné nebezpečí. Za celé období v rámci práce na erotických klubech a privátech jsme se nesetkali s případem obchodu s lidmi, s dětskou prostitucí nebo další kriminální činností. Nicméně to neznamena, že podobné jevy neexistují. **Celkově bylo provedeno 257 testů, otestováno bylo 244 osob, 4 osoby měly reaktivní test na hepatitidu typu B. Ostatní testy nevykázaly žádnou reaktivitu. V rámci bytové prostituce jsme nezaznamenali žádnou osobou drogově závislou. Momentálně máme 98 % klientů české národnosti.**

Naším cílem je zvýšit počet protestovaných osob a každou osobu motivovat k retestování, i pokud změní své působišť. Jedním z našich dalších cílů je sepsání knihy životních příběhů žen/mužů provozujících prostituci a přiblížení fenoménu prostituce veřejnosti bez jakéhokoliv hodnocení a dalších našich komentářů. Jde nám o to podat co nejreálnější a nejskutečnější podobu příběhů žen, které prostituci provozují, a tak vyvolat ve veřejnosti otázku, o jakých třeba ještě nikdy nepřemýšlela.

Obyčejný/neobyčejný příběh ženy pracující v erotickém privátu

Karolína 25 let (pracuje na privátu 5 měsíců)

„Já bych řekla, že mám takové to normální mládí i s dětstvím, s tím, že moji rodiče podnikali a já jsem stála hodně brzo na vlastních nohách. Od té doby, co jsem šla na střední školu, tak jsem nějakým způsobem doma nebydlela, ale zároveň jsem doma musela pomáhat s penzionem/podnikem, takže to byl takový cukr a bič. Když jsem byla na střední, začala jsem chodit s klukem, kterej byl ženatý, a jeho manželka asi dělala to, co dělám teď já, i když říkala, že jenom tancuje... S ním jsem doteď a stojím na vlastních nohách. To, že jsem začala tohle dělat, byly dluhy... potřebovala jsem peníze a nějak vybruslit. Tohle vidím jako dočasné řešení mojí životní situace. Do budoucna tohle určitě nechci dělat, každopádně takový kontakty, co najdu tady, se budou do budoucna hodit, chodí sem lidi, kteří jsou na úrovni.“

Tvůj přítel o tom ví? „Můj přítel o tom neví... (pauza) žiju ve lži... žiju ve lži. Ani tak bych se nestyděla za to, co dělám, ale že mu lžu, takže žiju dva životy, a když přijedu domů, tak mám pocit, že jsem prázdná... je to na psychiku těžký, je to těžký, rozdvojený

život. Doma jsem (rodičům, partnerovi) řekla, že chodím hlídat děti. Partner je kamionák, takže často není doma. Jsem taková au-pair v Čechách.“

Co si představuješ do budoucna? „Než jsem začala dělat tuhle práci – a vlastně i do dneška částečně pracuji v pojišťovně, ale asi už bych nechtěla být zaměstnaná, ale je fakt, že v poslední době, když přemýšlím nad budoucnem, tak vlastně ani nevím, co bych chtěla dělat, ale tohle nejde dělat furt, to určitě ne... nevím. Dluhy se tím dají ale docela rychle smáznout. Muži, co sem chodí, jsou z různých sociálních vrstev, mladší, starší, na úrovni i normální tatíci od rodin, s některými jsem navázala i takovej bližší vztah, jsem člověk, kterej má rád lidi, je rád mezi nimi... takže tímhle i poznávám nové lidi. Kolikrát nejde jen o ten sex, ale jsme i takoví psychologové. Chlapi se chodí vyzpovídat, nedávno za mnou přišel podruhé pán a já mu řekla, aby se nezlobil, že jsem to dostala, bolelo mi břicho, hrozně špatně snáším menstruaci, nicméně si zaplatil další dvě hodiny a jenom jsme si povídali, takže jim chybí takové to popovídání.“

Proč si myslíš, že doma si s partnerkou nebo manželkou nepovídají? „Tady si vynahrávají, co jim doma chybí, jednak sex, jeden pán chodí každý týden, vidím, že je okroužkovanej a že má různý úchylky, takže co doma nemůže, to si tady vynahradí. Někdy už je to takovej vztah, že mi spíš berou jako takovou milenku, a tady na tom já si zakládám a začínám tu práci i jinak brát. Když přijdou, tak už je to takové ‚ahoj jak se máš‘ a ‚byl jsi na lyžích‘ a on ‚nechceš jet se mnou?‘... No, nechci... ‚chtěla bych, ale nemůžu‘... tohle říkám. Někdy ten vztah může i přerůst, a to je velkej problém, protože člověk chodí po hrozně tenkým ledu. Je fakt, že si chlapi dělají i určitý nároky... já mu řeknu, že už musím jít, a zároveň mi prolitne hlavou, že mu nemůžu říct, že za dveřma na mě čeká už další... už to opravdu není jen ten sex. Třeba teď vedle v pokoji je jeden, ten přišel ráno a je tu doted’ (16:00) – je to i o tom experimentování, tady se nemusí bát.“

Máš své hranice? „Určitě, nemusím tu vzít každého chlapa, když se mi nelíbí, není mi sympatickej, je ošklivej, je starej – nemusím. Když chce anál, ne – nedělám ho... raději mu vrátím peníze a řeknu mu, aby odešel, a vím, že ze strany privátu za to nebudu nějak postižená. Nemusím dělat to, co nechci, je to tu opravdu rodinný, mám problém s tím a tím a vím, že to bude přijatý. Ted’ je nás osm, jedem jakoby na dvě směny.“

Co na to sousedi v domě? „Určitě o tom ví, ale snažíme se o to, aby tu byl klid, po tý desátý hodině, abychom tady nedělaly nějaký bordel, my ho tady teda neděláme ani přes den, takže se opravdu snažíme. Když jedeme a začne bouchat postel, tak se snažíme – ‚hele buďme potichu, jsme v paneláku‘ a oni to ti chlapi i tolerují, jo. Když jedeme s někým ve výtahu a ten se nás zeptá, kam jedeme, a řekneme až nahoru, tak už se na nás tak podívá... nebo prostě je jim to jasný. Jely jsme nedávno nahoru, dole se na nás mladej kluk smál, takže já myslím, že oni to tady vědí, ale žádný naschvály, tady je to opravdu diskrétní, nikdo se na nic neptá.“

Jakou máte pracovní dobu? „Tak jako jak u které slečny, je to dobrovolný. Tady to není od rána do večera, je to o domluvě, já jsem tu od pondělí do pátku, ale mohu říct, hele já tu od desíti do pěti nebudu, jdu někam... nebo můžu přijet až v úterý, není to tu na píchačky. Ne jako v klubech, je to na domluvě... vypomáháme si. O nám se nestaráme, to má na starosti tady jakoby vedoucí toho privátku a ta si to šéfuje.“

Vedete si o chlapcích nějaké záznamy, např. ten byl nesympatický, obtěžoval...? „Tak... knihu ani sešit nemáme, ale máme telefoný – a čísla těch problematických si uklá-

dáme: stane se průšvih nebo něco a okamžitě uložíme jeho číslo na všechny telefony. Tohle si hlídáme, nebo když volají z jiného čísla, tak už je třeba poznáme.“

Jak máte vyřešenou bezpečnost na privátu? „Máme to s holkama vyřešený, a kdyby byl na pokoji nějaký problém, tak na telefonu je okamžitě ochranka. Když je někdo hnusnej, okamžitě uložit na všechny telefony a už ho nebrat. Taky když se tady zjistí, že holčina bere drogy, tak okamžitě jde, to tady neexistuje, hned na začátku jsou daný pravidla, jestli bude problém, jdeš, tady všichni fungují a přijde jedna, naruší to a už to nefunguje. Tady jsou holky na úrovni, já jsem tu spokojená. Když jsem vzala telefon a zavolala, že chci tuhle práci dělat, tak jsem se takhle klepala a říkala jsem si, Ty vole, mám/nemám... tak můžu to zkusit, pojedu se na místo podívat. A pak to na mě pěkně zapůsobilo, a právě když slyším takový ty zpětný vazby od holek, kde byly někde jinde...“

Objela jsi víc privátů, prošla jsi víc bytů? „Ne, tenhle byl první a hned se mi zalíbil a našla jsem si ho na inzerát v novinách. I finančně... je tady lidské jednání. Když nějaká holčina blbne, nikdo ji tu nedrží, záleží na ní.“

A rozhodnutí jít tuto práci dělat – dlouho sis to rozmýšlela? „Od přítele jsem (protože jeho bývalá toto dělala) o této práci věděla, nehledě na to, že můj přítel přemýšlel ještě s kamarádem, že si otevřou privát v Brně, takže jsem o tomhle tak trošku věděla a říkala jsem si tehdy NIKDY... ale pak když jsem byla věčně sama doma a co... bydlím ve vesnici tamhle zahrabaný... takže tak. Říkala jsem si, že ten sex mi není cizí, nevydržím dlouho sama, a vždycky jsem si nějaké milence našla, to je bez vztahu, jo. Doma mi to klapě jako nikdy předtím, i když lžu... dá se na to zvyknout, pak už je to takový, že když se sama nad sebou zamyslím, tak už já sama v tý lži žiju, jako by to byla pravda, to už se v tý psychice tak přenes, že prostě jedu domů, mám sice pocit, že to na mně vidí, i když vím, že ne, ale žiju v tom...“

TRASA

PhDr. Jiří Frýbert

Trasa je slangový název prostoru, kde se provozuje pouliční prostituce. V Plzni se jedná o ulici Domažlickou, která začíná u 3. brány Škodovky, a dále pak pokračuje až za hranice města, na benzínovou stanici ve směru na Rozvadov. Celý úsek měří téměř šest kilometrů.

Terénní program naší organizace Ulice – Agentura sociální práce, o. s. zde působí od března 2001 a terénní sociální pracovníci našeho občanského sdružení trasu pravidelně procházejí 2–3x týdně. Zakladatelé naší organizace sem začali původně docházet jako skupina dobrovolníků, neboť na území města Plzně dlouhodobě chyběla služba, která by poskytovala terénní sociální práci v oblasti pouliční prostituce. V tomto počátečním období bylo hlavním úkolem vysvětlovat, kdo jsme a co nabízíme. Dnes, po devíti letech, jsme již dobře fungující terénní program, který na trase vystupuje pod úspěšnou a zavedenou značkou.

Ulice provádí terénní sociální práci a návaznou sociální péči u osob závislých na nelegálních návykových látkách a v oblasti pouliční, klubové a privátní prostituce. Práce naší organizace vychází z principů harm reduction (snižování zdravotních a sociálních rizik spojených s užíváním návykových látek a provozováním prostituce), public health (ochrana veřejného zdraví) a nízkoprahovosti (služby dostupné i těm, kteří jsou jinde odmítnuti). Nabízené služby jsou anonymní a bezplatné.

Naší cílovou skupinou jsou lidé závislí na nelegálních návykových látkách, osoby žijící se prostitutací a příslušníci romského etnika. V případě Plzně se všechny tyto skupiny navzájem prolínají a nejlépe je to vidět právě na trase.

Základní náplní naší práce je terciární prevence v oblasti drogové problematiky a pouliční prostituce a zpřístupnění sociálních služeb i v oblastech, kam kamenné instituce neproniknou a kde není dostatečná informovanost o právních, sociálních a zdravotních dopadech rizikového chování. Smyslem organizace je vytvářet most mezi ulicí a již zavedenými institucemi.

Kdo jsou naše klientky

Za období posledních pěti let (2005–9) máme na trase každý rok zhruba 70 klientek. Jejich průměrný věk je kolem 29 let. Kolem 40 z nich je drogově závislých, ve většině případů se jedná o heroin. Průměrný věk těchto drogových klientek je zhruba 28 let. Průměrný věk nedrogových klientek je o tři roky vyšší. Potvrzuje to tak skutečnost, že v této skupině jsou spíše starší ženy, matky od rodiny, které se dostaly do špatné finanční situace a řeší ji tímto způsobem.

Naše klientky jsou převážně občanky České republiky, občas se mezi nimi objeví ženy ze Slovenska. V roce 2009 jsme však zaznamenali nárůst počtu žen ze Slovenska, jejichž počet se zvýšil na 14. Jde hlavně o nedrogové klientky, které pocházejí z východního Slovenska a které do ČR přijely za výdělkem. Někdy u nich narážíme na problémy v domluvě češtinou, už jsme jednu z jejich středu museli párkrát využít jako tlumočníci. Problémem je i jejich nízká gramotnost, takže informace v tištěných materiálech se mívá účinkem.

Co se týká etnické identity, 60 % našich klientek z trasy náleží k romské populaci. Buď se tak přímo samy vyslovily, nebo jsou tak identifikovány svým okolím.

Proč tam stojí

Za celou naši éru na trase jsme se setkali jen s pár případy, kdy ženy byly k prostituci nuceny: byly „obchodované“. V naprosté většině případů jsou tam ženy dobrovolně a z vlastního rozhodnutí. I když to je diskutabilní, lepší je asi říct, že k tomu byly dotlačeny svou životní situací. V Plzni je pouliční prostituce silně propojena s drogovou scénou, takže jednu skupinu tvoří ženy závislé na drogách a jejich cílem je vydělat peníze na materiál. Druhou skupinou jsou ženy, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, a touhle profesí řeší své finanční problémy. Většina z nich dělá sama na sebe, popřípadě svoji rodinu nebo přítele, kteří tak finančně profitují z práce klientkami odvedené. Tedy tyto ženy neživí jakéhosi pasáka, jak to známe z filmů. Mluvím-li o pasákovi, mám na mysli muže, který funguje jako organizátor prostituce, dohazovač kšeftů a klientů. Muže, k jehož metodám patří zastrasování a násilí. Prostituuující žena mu musí odevzdávat většinu výdělku, je hlídána, kontrolována, a volnost jejího pohybu je pasákem omezována.

Ženy, které se na trase ocitly z důvodu neutěšené sociální situace, tam často zůstávají i poté, co jsou z nejhoršího venku. Přivykají si na peníze, které by jinde, vzhledem ke svému nízkému vzdělání a pracovní kariéře, nevydělaly. A přestože si často stěžují, jak už to není, co to bývalo, stejně neodejdou. „*Je to tady na hovno, to už budu mít stejný jít dělat do fabriky... jeden den tady vyděláš 1500, utratíš to hned a druhý den nemáš nic, z čeho tady má člověk ušetřit...*“

Jsou zvyklé žít ze dne na den, mít každý den jakýsi příjem, a neumějí hospodařit s penězi. Takže klidně budou platit za ubytovnu každý den 500 Kč, ale nejsou schopny si něco ušetřit a jít do podnájmu za 5000 Kč.

Jedna z klientek si například z peněz zde vydělaných financovala rekonstrukci bytu. „*V pátek jsem udělala 13800 na šest zákazníků, byt už bude pomalu zrekonstruovaný, pak vás pozvu, ale není to jednoduchý, víš, kolik stojí obložení? A co nový stropy?*“ Ta samá klientka po roce: „*Kšefty jdou moc dobře, za víkend 30 tisíc, pořídila jsem si za ně novou ratanovou nábytek.*“

Z důvodu finančního standardu se jim pak z trasy těžko odchází, a i když na nějaký čas zmizí, v momentě, kdy potřebují peníze, se zde zase objeví. Klientka v šestém měsíci těhotenství: „*Už jsem sem nechtěla, ale partner má narozeniny, tak mu musím jít ještě něco koupit, nemám na to, tak musím sem...*“ Klientka, která se objevila po více jak roce: „*Budu se vdávat, on je ve vazbě, budeme to mít tam, tak potřebuju vydělat peníze na svatbu.*“

Poskytované služby

Konkrétní služby, které nabízíme a poskytujeme našim klientkám, jsou následující: individuální poradenství – zdravotní, sociální, právní (například těhotné ženě prostituující na ulici, která neměla kde bydlet, jsme našli ubytování v azylovém domě; nebo jsme ženám zprostředkovali gynekoložku, která k nim nepřistupuje s despektem; radíme ženám ohledně prevence nechtěného těhotenství; atd.), informační servis, kontaktní práce, krizová intervence, krizová intervence po telefonu, sociální práce, testování infekčních nemocí (HCV, syfilis, HIV), výměnný injekční program, základní zdravotní ošetření, asistenční služba, mapování, sběr dat. Zdarma poskytujeme zdravotní materiál, který prostitutky potřebují ke své práci – kondomy, lubrikační gely, těhotenské testy. Snažíme se o vyšší bezpečnost a prevenci násilí páchaného na těchto ženách tím, že je učíme, jak se chovat bezpečně, jak dodržovat které bezpečnostní zásady, jak zbytečně neriskovat život a zdraví při této práci, jak postupovat v případech domácího násilí a podobně.

Základem naší práce je snížení rizik jejich počínání a předání dostatečných informací, které pomohou snížit ještě další propad v již dost složité situaci. Ze zkušenosti vím, že se nelze spoléhat na to, že informace či rada, kterou jsme jednou předali, je dostatečná. U většiny klientek je potřeba vše znovu opakovat dokola a vše znovu připomínat. Stejně se pak klientky dívají, jako by to slyšely poprvé v životě. Často přemýšlím, na čí straně je chyba, že po několika měsících práce slyšíme od klientek dotazy typu: „*A ten HIV, to je ten syfilis?*“ nebo „*A ten gel, mám to dávat na gumu i při kouření?*“ či „*Hele, prej se člověk může nakazit i při orálu, jo? A když mi to nastříká na kozy, tak taky?*“

Nejčastější problémy, které naše klientky řeší, jsou doklady, práce, dluhy, děti, lékař, zdravotní stav, bezpečnost, ceny, těhotenství, potraty, jak se mohou nakazit, ubytování, léčba, detox, testování. Často se jedná o krizové intervence právě na daná témata. Mnohdy chtějí zjistit adresy nebo kontakty na různé instituce.

Postupem let docházím k přesvědčení, že to, co je pro klientky z našich nabízených služeb nejdůležitější, je samotná naše přítomnost. To, že tam jsme s nimi. Že se mají s kým podělit o radost z dobrého kšeftu. Že mají komu si ulevit, vykecat, zanádat si. Nejčastější stížnosti slyšíme na počasí, na jiné holky, na to, že auta nestaví, že ceny jsou špatné. To, že s nimi budeme sdílet jejich strasti a trápení, že je vyslechneme, to, že je tam někdo pro ně, je důležitější, než to, že je budeme přesvědčovat, aby si konečně po dvou letech vyřídily občanský průkaz. To ony moc dobře vědí, že by ho měly mít, zakouší problémy, které s sebou nese to, že ho nemají, a nepotřebují to poslouchat každý týden ještě od nás. Až ho opravdu jednou budou potřebovat, nebo samy konečně dojdou k tomu, že ho chtějí, vědí, že tam jsme, že jsme schopni a připraveni jim pomoci a že se na nás mohou s důvěrou obrátit.

Na trase každý rok zprostředkujeme screeningový test určený k samotestování zhruba 15 klientkám. Za posledních 5 let žádný z těchto testů na HIV a syfilis nevyšel reaktivně. O testy mají zájem především nedrogové klientky. K testování nemůžeme nikoho nutit a zájem o testy mají podle mě spíše klientky, které se chovají zodpovědněji. Jestliže se někdo chová zodpovědně při poskytování sexuálních praktik, jeho zodpovědnost se pak projevuje i v přání mít kontrolu nad svým zdravím a znát výsledky testů, které mu ukazují, jak na tom je. Klientky na trase, které jsou zároveň drogově závislé, mají častěji tendenci

vzít kšeft, který by z našeho pohledu měly odmítnout. Myslím si, že jsou si vědomy svého častějšího rizikového chování, a výsledky raději nechtějí vědět.

Co se týká výměnného injekčního programu, nedosahuje na trase příliš velkých čísel. V posledních pěti letech (2005–2009) je to 3–5 % z celkového objemu výměn v terénu, což znamená, že na trase vyměníme 2–3000 stříkaček. Klientky je u sebe většinou nechtějí mít. Jednak kvůli zákazníkům, protože když u nich vidí stříkačky, nebo jim například nečekaně v autě vypadnou, ztrácejí v jejich očích na atraktivitě a nastupují u nich spíše obavy. A jednak kvůli policii. Z jejich zkušeností vyplývá, že policie se chová hůře k tomu, kdo je závislý, což dává policistovi nad dotyčnou jistou moc. Nikdo, kdo ví, že za pár hodin přijde absták, se nechce nechat odvést, a udělá cokoli, aby se zachránil. Třeba podepíše pokutu udělenou za prostituci, i když k tomu policie nemá žádné důkazy.

Kontakt a prostor

Jsme terénní organizace, tudíž hlavním pracovním prostorem je pro nás ulice a nejdůležitější metodou práce je rozhovor. Terénní program je službou aktivního vyhledávání uživatelů drog v jejich přirozeném prostředí. Terénní práce se zaměřuje především na ty klienty, kteří se chovají rizikovým způsobem, nejsou motivováni ke změně tohoto chování a nejsou ve styku s žádnou sociální institucí (např. Rhodes¹).

Náš pohyb na trase vnímáme tak, že pracovník je na návštěvě u klientky: my vstupujeme do prostoru, který patří jim. Tím je určován každý kontakt, četnost setkání, intenzita i hloubka probíraných témat. Náplň práce je tak dána klientkami, ony určují zakázky.²

Každý prvokontakt je usnadněn tím, že máme potenciální klientce co nabídnout. Že jí můžeme dát něco zadarmo (např. kondomy) a nic za to po ní jakoby nechceme. Pouhé předání kondomů tak usnadňuje navázání kontaktu a může vyústit například v debatu o jeho používání a ochraně před sexuálně přenosnými nemocemi. Další žádost o kondomy či těhotenský test se pak může rozvinout v delší rozhovor například o sociální situaci klientky a následné odkazování na organizace pracující v dané oblasti.

Často jsou do naší práce zapojeny samy klientky. Díky dlouhodobé důvěře nám samy pomáhají při prvokontaktování nových klientek. Na základě jejich informací a požadavků jsme schopni přizpůsobovat naši práci jejich potřebám, například časové rozpětí či místo našeho působení v oblasti trasy. Nebo když jsme psali brožuru „Jak to zvládat na trase“, jež je určena klientkám provozujícím pouliční prostituci, její obsah ovlivňovala situace v terénu. Vedly nás příběhy žen a situace, ve kterých se ocitly, diskutovaly jsme s nimi různé triky, které používají pro zvýšení svojí bezpečnosti, a ony samy zmiňovaly, jaká témata jsou pro ně důležitá, v čem mají nedostatky. V brožuře je tak popsáno a vysvětleno, jakých bezpečnostních zásad se držet, jak jednat s policií a s úřady,

1 Rhodes, T.: *Terénní práce s uživateli drog. Zásady a praxe*. Boskovice: Nakladatelství Albert, 1999. ISBN 80-85834-71-5.

2 Matoušek, P.: Psychoterapie v terénní sociální práci? In Absolventské teoretické práce frekventantů V. Komunity 5 Skálova institutu Sebezkušenostního pětilehého výcviku ve skupinové psychoterapii, zakončení v r. 2004 [online]. Praha: Skálův institut, 2004, s. 99–102. [cit. 2009-3-29]. Dostupné z: <http://www.skaluvinstitut.cz/>

dále problematika pohlavně přenosných chorob, kde hledat jakou pomoc atd. Brožura by měla napomáhat ženám v tom, aby si zlepšovaly přehled a orientaci ve světě, který někdy bývá v konfliktu se světem jejich.

Máme zpracována pravidla pro stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby. To vede vždy k zamyšlení se nad tím, zda konkrétní způsob, jakým svoji službu poskytujeme, není třeba zlepšit, či dokonce zcela změnit.

Pracovníci muži – ženy

Téměř od začátku se snažíme dodržovat to, aby v našem týmu 4 terénních pracovníků byli 2 muži a 2 ženy. Pokud jdou do terénu pracovníci ve složení muž a žena, je to asi ideální sestava: je to dostatečně vyvážené pro všechny strany. Ne vždy je však možné rozepsat služby tak, aby složení dvojice bylo rovnoměrné. Je-li dvojice tvořena dvěma muži, může to být výhoda při kontaktu s klientkami, které se rády předvádí, rády jsou středem pozornosti, a při takovémto kontaktu jsou pak ochotny sdělovat i více informací. Často jsme pro ně jediní muži, kteří s nimi jednájí s úctou a kteří po nich nic nechtějí. Považuji za pozitivní, že jim můžeme zprostředkovat zážitek, že muž se může chovat slušně, a ne vždy jen jako násilník, vykořisťovatel nebo idiot. Na druhou stranu si vzpomínám na několik prvocontactů, kdy dva muži působili nedůvěryhodně a budili u klientky spíše obavy.

Zajímavé se ukazuje být to, že nás některé klientky mohou vnímat jako potenciální zákazníky. Několikrát jsme již s kolegou dostali nabídku jít s našimi klientkami „na kšeft“. Když jsme jednou takové pozvání odmítli se slovy, že nechceme a ani nemůžeme, protože jsme v práci, odvětila klientka na naše vysvětlení následovně: *„A na sváču jít v práci můžete?“* Odpověděli jsme naivně, že ano, to že můžeme. *„Tak to vezmeme, že to bude jako taková přestávka na svačinu. Tak jako že si spolu dáme takovou svačinku. To přeci v práci můžete, ne?“*

Jiná klientka si nebrala vůbec žádné servítky a šla rovnou k věci: *„Kluci, pojdte na kšeft... ukažte vajíčka, vyndejte pytlíky, zvážíme to a můžeme jít...“*

Když je dvojice tvořena dvěma pracovníci, může to být výhodou pro stydlivější klientky nebo pro klientky řešící nějaký intimní problém, o kterém je jim trapné mluvit před mužem. Občas však taková služba není příjemná pro samotné pracovníce. Pro okolí jsou totiž jen za dvě další prostitutky (bez ohledu na baťohy na zádech), zastavují jim potenciální zákazníci, kterým musí, kolikrát velmi důrazně, vysvětlovat, že od nich se sexuálních služeb nedočkají. Když pak kolem nich krouží auto s několika muži již delší dobu, může dojít opravdu k pocitu ohrožení.

Vztah klientek k nám

Osvědčilo se nám trasu procházet pěšky za každého počasí: pro samotný kontakt je tento způsob práce nejvhodnější. Klientky nesou velmi pozitivně fakt, že s nimi tento nebezpečný prostor někdo sdílí. Někdo, kdo se kvůli nim vystavuje riziku. Upevňuje se tím důvěra v naši organizaci, jejíž pracovníci pak mohou lépe intervenovat ve prospěch kli-

entek. K rozvoji vzájemných vztahů přispívá i to, že používáme přezdívky či vymyšlená jména, abychom je mohli nějak oslovovat (na rozdíl od anonymních kódů).

Velmi oceňuji, že jsme tam s nimi, že nám to stálo za to, abychom tam šli jen kvůli nim. Obzvlášť ve špatném počasí. Většinou také nemohou pochopit, že jsme šli pěšky takovou dálku. „*Vy jste přišli pěšky? A to jdete pěšky i nazpátek? Teda vy si dáváte... no ještě že chodíte, bez vás bysme byli úplně v prdeli...*“

Přestože se nás klienti často ptají na naši práci, jestli za to máme peníze a jestli se z nich dá vyžít, stejně dochází k tomu, že nás vnímají jako altruisty, kteří to dělají zdarma a ve svém volném čase. „*Jiní kluci by ve volném čase seděli doma a vy jste tak hodní, že sem za námi chodíte!*“

Není ani výjimkou, že poskytování sociálních služeb nehodnotí klienti nijak vysoko: jsou přesvědčeni, že na toto zaměstnání nejsou kladeny žádné nároky, a vyptávají se, jestli u nás zrovna není volné místo.

„*Na co chodit do školy, tady práci stejně nenajdeš. Jako můj bratranec: vyučený auto-mechanik, a skončil jako vy, dělal v Káčku tu práci, co děláte vy, no. A k čemu mu to bylo, že se vyučil!*“

Výjimečné nejsou ani dotazy na naši drogovou kariéru. Podle některých není možné, abychom tomu takhle rozuměli, když jsme sami nebrali. Nejvíce nás však pobavila klientka, která nám řekla: „*Jinak, tady si všichni myslí, že vy taky fetujete, protože jinak není možný, že byste měli furt tak dobrou náladu. Vy dva jste jasný travaři, Kristýna s Martinem jsou pikaři, jen Monika je čistá.*“

Občas přemýšlím, jestli si naše klientky myslí, že vezmeme vše, co nám povídají, nebo jestli nás spíše zkouší. Někdy se to snažíme doplňujícími dotazy trochu korigovat, ale nikdy nesáhneme k tomu, abychom jim sdělili, že jim nevěříme, nebo abychom je podezírali ze lži. Některé historky ale znějí opravdu zvláštně. „*Nejstaršímu klukovi je 19 let, dělá v nemocnici, učí se na chirurga. Když jsem tam teď byla s nejmladším na císaři, tak jsem to tam měla super, staral se tam o mě, po operaci mě zašíval, takže tam nemám žádnou jizvu, je šikovnej, ještě bude asi 4 roky studovat na nějaký zkoušky...*“

Nebo klientka, která se na trase objevila po delší době: „*Bydlím teď u rodiny v Praze a jsem čistá. Pracuju, dělám na počítači, já jsem se vždycky o počítače zajímala. Sedím u počítače a likviduju viry. Vždycky, jak nákej přijde, tak ho smažu. Jsem tam zatím ve zkušební lhůtě, teď jsem tam dva měsíce, beru 25 000 Kč měsíčně. Vzala jsem si teď volno a přijela do Plzně na návštěvu...*“

Vztahy mezi klientkami navzájem

Lepší vztahy panují mezi klientkami, které nejsou drogově závislé. Ty si i vypomáhají v tom, že se navzájem hlídají a dávají pozor, když se některá z nich z kšeftu dlouho nevrací. K vzájemnému vymezování se a opovrhování pak dochází především ze strany nedrogových klientek vůči těm „beroucím“. „*Dělá se mi na blití z toho jejich fetování, nikdy bych se toho svinstva nedotkla...*“ „*Vždyť můžou být klidně nakažený, pak to tady roznesou a chytíme to všichni...*“ Někdy mezi nimi dochází i k vzájemné agresii, jak vypovídají některé z nich: „*Jsou to fetky, agresivní, jedna mě zmlátila – dala mi pš-*

tí.“ „Dva týdny jsem tu nebyla, protože mě dvě holky, co fetujou, přepadly a okradly, měla jsem otřes mozku a rozbitý kolena. Mám teď strach.“

Velkými tématy pro vzájemné osočování jsou diskuse o tom, kdo chodí bez gumy a kdo chodí za kolik a kazí tak kšefty. Konkurence je velká, a tak nechráněný styk, který je zákazník vyžadován, je častým problémem. Z nízkých cen jsou opět obviňovány drogově závislé klientky, které v momentě přicházející krize jsou ochotny snížit cenu podle přání zákazníka.

„Pěkně se to tady zkurvilo, holky chodí za 200, a pak se mi smějí, že mají prachy a jdou si koupit. A já musím dlouho čekat, než jde někdo za litr nebo aspoň za 800.“

„Jde to špatně, když řeknu cenu 800–1000, tak se mi vysmějou a odjedou. Je to zkažený od holek, co chodí za 200–300, ty holky musí mít tři kšefty, aby měly na dávku.“

„Holky chodí bez gumy a za 200, já tam třeba stojím do rána a mám jeden kšeft. Ně která holka jde na kšeft desetkrát za sebou a pak si přinese 4 pakety, nemá ani na cigára ani na jídlo, tak za kolik asi tak chodí?“

Zákazníci klientek

Zákazníci mají vlastní stránky (www.nornik.net), kde si muži, kteří využívají sexuální služby za úplaty, sdělují své zkušenosti, zážitky, a předávají doporučení. O našich klientkách se zde vyjadřují spíše nelichotivě, opovržlivě až urážlivě, a to ať jde o vzhled, barvu pleti, oblečení, či zručnost při sexuálních praktikách. V případě spokojenosti pak chválí a doporučují k vyzkoušení. Celkové vyznění jednotlivých příspěvků je poměrně machistické, přezíravé a povýšené.

Je to jedna z možností, kdy můžeme porovnat výpovědi našich klientek spolu se zdrojem, který stojí na druhé straně sex businessu. Přestože k nám mají klientky většinou vřelý vztah, vědí, že my jsme ti, kdo jim připomínají používání kondomu při všech praktikách, kdo je varuje před nemocemi atd. Takže těžko se nám budou chlubit, že měly sex bez použití kondomu a že daly přednost výdělku před svým zdravím. Často také obviňují jedna druhou kvůli částce, za kterou jsou ochotny jít. Samy se vždy zaklínají svojí hrdostí a pevnou cenou, pod kterou by nešly. Internetové výpovědi samotných zákazníků však říkají něco jiného. Ženy se podle nich často dají přemluvit k sexuálním praktikám bez kondomu a ceny se pohybují v nižších relacích, než uvádějí samy dívky. Muži zde uvádějí částky za pohlavní styk v rozmezí 400–900 Kč, pro orální sex pak 300–400 Kč (naše klientky tvrdí, že si za pohlavní styk účtují 1000 Kč a za orální sex pak 500 Kč). Je však třeba mít na paměti, že jde pouze o jakési virtuální výpovědi, a skutečnost může být jiná. Svoji roli může sehrát chuť pochlubit se nebo předvést se před ostatními diskutujícími a ukázat ostatním, jak jsem zdatný.

Zákazníci tvoří velmi rozmanitý vzorek. Jsou to především Češi; zákazníci z Německa jsou rozhodně v menšině. Jedná se jak o muže z Plzně a blízkého okolí, tak o řidiče kamionů. Můžeme zde potkat mladé kluky ve vytuněném autě, muže středního věku v obleku, otce od rodin či starší muže, kteří by klientce mohli být dědy. Některé ženy fungují na telefonu, a když stálý zákazník projíždí Plzní, zavolá a dohodne si schůzku.

Také zakázky klientek jsou pestré. Někdy jde o rychlou akci, kdy žena je z „kšeftu“

zpátky za deset minut. Někdy jde o zakázky spíše bizarní. Domnívám se, že to je jeden z důvodů, proč muži vyhledávají právě pouliční prostitutky: na pomyslné hierarchii prostitute stojí nejnižší a jsou ochotny udělat to, s čím by zákazník například na klubu či privátu neuspěl. O vlastní manželce ani nemluvě. Můžeme tak od klientek slyšet různé historky o souložení v rakvi, olizování špinavých palců, šlehání kopřivami, striptýzu na střechě auta či pissingu. O několik extravagantnějších se s vámi můžu podělit:

„Měla jsem minulý týden dva super kšefty, chlap mě vzal na penzion, v botách a oblečená jsem si musela stoupnout pod sprchu a on si to udělal, když se na mě díval, a bylo to za 2000 Kč. A další chtěl, abych si mezi autama sedla na bobek, on stál, dvě minuty se na mě ve stoje díval, a to bylo vše, za 1500 Kč. Dobrý, ne?“

„Minulý týden jsem vydělala 14 000, dal mi je jeden Němec za to, že jsem chodila nahá v kazajce po parkovišti a jeho vzrušovalo, že na mě koukají jiní lidi.“

„Jezdí teď gay, kterej má silonky a omotanou podprsenku kolem pasu a nechá si dělat anál špičkou od boty.“

„Jezdí Němec, má s sebou obojek s vodítkem a sladkostí. Holka ho drží jako psa na obojeku, on si chce vzít ty sladkosti a ona ho mlátí přes zadek a říká mu německy, že nesmí, že si nic nevezme, a on se u toho udělá.“

„Je to nějaký velký zvíře, bohatej, v obleku... Vezme si holku k sobě domů, vysere se mu tam na kožešinu z ledního medvěda, on se v tom vyválí, pak si ho vyhoní, sperma si rozetře po břichu s hovnama a je blaženěj. Pak se ani nemyje, jen se utře toaletákem, dá holce 8000 Kč a odveze ji zase zpátky.“

O velké části zákazníků si naše klientky myslí, že jsou nenormální, a považují je za blázný a „úchyly“. Většina z nich svoje setrvání na trase považuje za nutné zlo a rozhodně si to tam nikterak neužívá, jak se občas domnívá veřejnost. „Já nemám žádný stálý zákazník, žádný nepřijde podruhé, protože já je nesnáším a nenávidím, a tak jsem na ně hnusná. Jednej s holkama jak s hadrem, místo toho, aby byli rádi, že mají kam zasunout, dědci oplzlí... Je to ponižující, nesnáším to tady.“

„Chlapi chtěj, aby to bylo jako z lásky a abych si to s nima fakt užila... tomu se musím jenom smát, kvůli tomu tady fakt stojím...“

Většina klientek zažila násilí ze strany zákazníka, některé i znásilnění. Jsou však i zákazníci, kteří dávají klientkám dárky, občas je i nějakou dobu finančně podporují. Někdy to chvíli i vypadá na společné soužití a budoucnost.

Klienti na trase

Našimi klienty jsou v prostorách trasy i muži. Žádný z nich se zde však neprostituje. Muži tu vystupují v roli partnerů, ochránců, řidičů, kamarádů. V prvních letech našeho docházení na trasu byly pro nás kontakty s těmito muži obzvlášť důležité, protože na nich záleželo, jestli nám umožní kontakt s klientkou o samotě. To svádí k tomu, abychom mluvili o těchto mužích jako o pasácích. Výraz pasák se však během naší působnosti na trase nikdy nevyskytoval. Postavení a chování těchto klientů neodpovídá chápání pojmu pasák, jak jsem ho popsal výše; spíše by se dalo mluvit o jakýchsi „ochráncích“. Ti samozřejmě profitují z příjmů, které vydělá žena, ale nerozhodují o veškerém výděлку, nemají nad že-

nou plnou kontrolu, nevlastní ji. Ne každá dívka na trase ochránce má, hodně z nich pracuje samo na sebe. Ochránci, které se nám daří kontaktovat, jsou většinou partnery drogových klientek. Vzhledem k tomu, že bývají taktéž závislí, musí partnerka vydělat na inkriminovanou drogu pro ně oba. Během posledních pěti let (2005–9) jsme na trase kontaktovali každý rok zhruba 20 klientů, jejichž průměrný věk byl kolem 30 let. Zhruba 80 % z nich náleží k romskému etniku. Většina těchto našich klientů z trasy je drogově závislá, převážně se u nich jedná o heroin.

Role ochránce je trochu diskutabilní. Mám pocit, že se do této role muži staví proto, aby si alespoň nějakým způsobem zdůvodnili, že je živí jejich partnerka, a nepřipadali si tak úplně hloupě. Ve skutečnosti může partner naplnit roli ochránce málokdy. V momentě, kdy dívka nasedne do auta a odjede, neudělá už nic. Kolikrát jsme potkali přítele klientky, jak zmateně pobíhal po trase, hledal svoji přítelkyni a všech se vyptával, jestli ji někdo neviděl. Kolikrát se ani o nic nesnaží, sedí na lavičce, čte si časopis, a jeho přítelkyně se nabízí na místě, které je vzdálené dva kilometry. Pak od ní akorát převezme vydělané peníze a odjede do města koupit materiál. Zažili jsme situaci, kdy klientka v dešti a zimě chtěla vyměnit, ale nemohla, protože to u sebe měl její přítel. Ten tam v tomhle počasí nechtěl stát s ní, a tak nasedl do trolejbusu a jezdil tam a zpět, aby mohl být v suchu a teple.

Na koho si ochránci ale troufnou, jsou ostatní ženy a dívky. Do těch se pustí v případě, že stojí na místě, které má obvykle zabrané jeho přítelkyně, nebo když si holky vjedou do vlasů a řeknou si něco ostřejšího. To přichází na řadu potřeba chránit čest své holky.

Klientky se také někdy snaží svého zákazníka „podělat“, což znamená, že například vyinkasují peníze předem, a pak se jim pod nějakou záminkou podaří zmizet. Nebo prostě zákazníka normálně okradou. Pak může přijít ochránce vhod. Měli jsme mezi našimi klienty jeden pár, který měl secvičenou etudu, kdy zákazník dojel s klientkou na předem dohodnuté místo, přítel je tam nachytal a po zákazníkovi vymáhal zaplacení pokuty, protože zneuctil jeho manželku. Že zákazník v takové chvíli nebude volat policii, to si mohli být celkem jisti.

Rád bych tuto kapitolu ještě doplnil o pohled ochránce. Jedná se o výpověď, kterou sepsal jeden z našich klientů pro webové stránky počítačové hry Ghettout, jež pojednává o životě sociálně vyloučených. Svoji činnost na trase vidí tento muž následovně:

„Když čekáte dlouhou dobu na zákazníka, není to moc příjemné. Když chodíme s Petrou na trasu, ona je na zastávce, já ve křoví. Fouká vítr, moc oblečený nejsem, je zima, ale procházet se nemohu. Musím být zaměřený na ni, na její prostor a okolí, a zároveň být připraven na všechno, co by mohlo přijít. Ale v duchu a v myšlenkách každý chce jen udělat prachy po dobrém a odejít pryč. Já byl kolikrát už zimou prostě v háji a v duchu si říkal: Ať už někdo zastaví, ať je to někdo, kdo dobře zaplatí, a ať jdeme pryč. Nebo někdo, kdo je blbec, abychom ho podělali. Fakt se vyplatí hlídat si každý tu svou ovečku, a hlavně si přečíst poznávací značku, barvu a typ auta. Je moc důležité nikdy nikoho nepodceňovat, protože se neví, s kým máme tu čest. Hlavně ta dívka, co je s ním v kontaktu. Je to tak, tady se každý bojí o svou holku, aby se jí něco nepříhodovalo. A když konečně vidíte, že se vrací, je každý šťastný, že je vše v pořádku.

Když má dívka domluvený jen orální sex, tak se zákazník nesmí dívky bez příplatku a do-

volení dotýkat. Stalo se nám, že se jeden zákazník při orálním sexu s Petrou začal dotýkat jejích genitálií. Petra mu nadávala, říkala mu, že musí připlatit. Jenže on připlatit nechtěl. Když jí přivezl zpátky, Petra mi všechno řekla a mým úkolem bylo dostat z něj za ten přestupek prachy. Když zaplatí bez keců, je to v pořádku. Ale když ještě držkuje a chce odjet, pak nastupují donucovací prostředky. Bez zaplacení nikdy nenecháme nikoho odjet.“³

Institute a veřejnost

Naše klientky jsou společnostmi značně stigmatizovány, jsou obětí odsudku ostatních, a tak se díky svým zkušenostem mohou cítit jako občané druhé kategorie, kteří nemohou mluvit o tom, co dělají. Jedná se tedy u nich dokonce o jakési sociální vyloučení na druhou. Jedna z věcí, o kterou se snažíme, je vztah ženy k sobě samotné: aby neztrácela úctu sama k sobě, aby věřila, že má právo být taková, jaká je, bez pocitu studu a snahy žít svůj život potají. Sdělujeme klientkám praktické informace ohledně lidských práv a práv, které jim zaručují zákony České republiky. Často se jedná o klientky romského etnika, které vyrůstaly v prostředí sociální exkluze, a jejich obecně právní povědomí je velmi malé. Stejně tak jsou na tom se znalostí svých práv i ženy, které pocházejí ze Slovenska, většinou se jedná též o Romky. Snažíme se, aby pochopily, že jejich tělo patří pouze jim, že mohou říci zákazníkovi NE, že mohou mít nad celou záležitostí kontrolu a ne být jeho obětí. Vysvětlujeme jim, jaká mají práva, jaké jsou pravomoci policie a kam se obrátit o jakou pomoc. Učíme je, aby si o svá práva uměly říci, nebály se a ozvaly se. Například na problematiku bití nebo znásilňování prostitutek je často nahlíženo tak, že je to jejich vina a že si za to tyto ženy mohou samy.

Naši činnost považujeme za prospěšnou především v oblasti společenské izolace a tzv. symbolického vyloučení. Sociálně vyloučení se stýká zejména s těmi, kteří se nacházejí ve stejném postavení jako oni, čímž se jejich společenská izolace prohlubuje. Zároveň dochází k dalšímu přebírání vzorců chování, které jsou typické pro podmínky sociálního vyloučení⁴. Tyto adaptační vzorce jsou z hlediska daného prostředí sice racionální a účinné, v prostředí majoritní společnosti se však stávají kontraproduktivními⁵. Adaptace jedinců na podmínky sociálního vyloučení vede k vytváření tzv. začarovaného kruhu, kdy „způsoby, kterými se vyloučené osoby snaží řešit svoji nepříznivou situaci, tuto situaci prohlubují“⁶. Občanské sdružení Ulice chce být jedním z mechanismů, které usilují o přetrnutí tohoto kruhu. Svou prací se snažíme podporovat takové vzorce jednání a chování, jež jsou v souladu s normami a hodnotami většinové společnosti. Svými aktivitami otvíráme cestu pro učení se řešení problémů majoritně, standardní cestou, a přispíváme tak k sociálnímu začleňování našich klientů.

3 Ghattout. Zápisky pod černým nebem – Trasa [online]. [cit. 2009-3-29]. Dostupné z: www.ghettout.cz

4 Růžička, M.: *Deskripce a analýza problematiky sociální exkluze v Plzni. Výzkumná zpráva. Člověk v tísni*, o.p.s., 2006.

5 Brož, M., Kintlová, P., Toušek, L.: *Kdo drží Černého Petra: sociální vyloučení v Liberci, Plzni a Ústí nad Labem. Člověk v tísni*, o.p.s., 2007. ISBN 978-80-86961-27-9, str. 15.

6 Sdělení tiskové mluvčí Městské policie Plzeň, březen 2010.

Naše služby poskytujeme samozřejmě bez ohledu na etnický původ. Tím nabouráváme zažitě představy, a bohužel však i časté osobní zkušenosti, o zakořeněném institucionálním rasismu. Přístupem a jednáním nehledícím na sociokulturní odlišnosti klienta se postupně snažíme zvyšovat důvěru v instituce a porozumění fungování institucionálního světa. Snažíme se provádět sociální služby, které směřují vně lokality: služby, kterými vytahujeme klienta do vnějšího světa a kterými se nepodílíme na jeho konzervaci v současném prostředí.

Neznalost a předsudky o fungování institucí se snažíme zmírňovat doprovodem s osobní asistencí na úřad či k lékaři. Podařilo se nám vyjednat přímou telefonní linku s vrchním komisařem služby kriminální policie a vyšetřování, kam se mohou naše klientky ozvat v případě napadení či šikánování ze strany městské policie. Rovněž jsme domluvili s plzeňskou Krajskou hygienickou stanicí anonymní a bezplatné testování z plné krve pro naše klientky. Dále se nám podařilo navázat spolupráci s plzeňskou gynekoložkou, která je ochotna (a schopna) přijímat naše klientky bez jakýchkoliv předpokladů a obav.

Svou prací klientům zprůhledňujeme sociální systém služeb a aktivním odkazováním na něj zvyšujeme integrovatelnost sociálně vyloučených obyvatel do společnosti. Očekáváme, že naše činnost přispěje ke zvyšování přehledu a k orientaci těchto klientů ve světě, k znalosti jejich práv a k umění se o ně přihlásit. Snažíme se, aby se z našich klientů stali samostatní a kompetentní lidé, kteří budou schopni sami zodpovědně nakládat se svým životem a nebudou muset být stále opečováváni nejrůznějšími institucemi. A v případě nutnosti aby pak věděli, kam a o jakou pomoc se obrátit, a uměli si o ni říci.

I přes výše popsané naše snahy vnímají většinou klientky instituce jako nepřátelské (ať už jde o úřady, lékaře, média, policii nebo obsluhu na benzínce, která se po nich vozí). Často vycházejí ze své negativní zkušenosti. My jsme často jediní, kdo stojí na jejich straně. Nejvíce asi na naši práci oceňují, že s nimi jednáme normálně, jako s lidmi, a že s námi mohou o všem mluvit. Nijak jejich život a práci neodsuzujeme, nikoho nehodnotíme a nesoudíme. Svůj lidský a vstřícný přístup se snažíme deklarovat například i tím, že ke konci roku vždy připravujeme pro klientky vánoční balíčky, které obsahují různé propriety usnadňující jejich práci.

Mnoho našich klientek zažilo ze strany zákazníků znásilnění, napadení, zmlácení, okradení. S ohledem na stigmatizaci a předchozí zkušenosti, napadení a násilí páchané na nich – jako na ženách provozujících prostituci – nehlásí. Jejich zkušenost (a zkušenost z jejich okolí) je, že to nic nezmění, že to jde do ztracena. Je to kriminalizovaná profese, tak se raději nikam neobrací. Navíc velká část klientek skrývá svoji profesi před rodinou, nechť jí, aby je někdo poznal, a snaží se o udržení anonymity před veřejností.

Takto komentovala svoji snahu něco řešit klientka, která byla spolu se svojí kolegyní zbita zákazníkem. „*Policie z Bor to nechtěla řešit, volaly jsme do nemocnice, takže když jsme tam přišly, už o nás věděli a dali nám to pěkně sežrat, že když šlapeme, můžeme si za to samy, a ani nás pořádně nevyšetřili.*“

Od prosince 2004 platí v Plzni obecně závazná vyhláška, která zakazuje prostituci na veřejných prostranstvích v současně zastavěném území města. Strážník může udělit

na místě blokovou pokutu za porušení této vyhlášky až do výše 1 000 korun. A nejčastěji se tak děje v této výši. V posledních letech řešili strážníci Městské policie v souvislosti s porušením vyhlášky 200 až 300 případů ročně. Zhruba ve 200 z nich byla udělena bloková pokuta. Na místě jich však bylo zapláceno vždy méně jak 10. Kolem deseti případů řešili strážníci domluvou⁷. V tisku se občas objevují údaje, kolik statisíců již naše klientky dluží městu, oficiálně však nelze tento údaj zjistit, protože město eviduje obecně pokuty za přestupky proti pořádku a nevede evidenci pokut zvláště za prostituci⁸.

Je možné odmítnout zaplatit blokovou pokutu a svůj údajný přestupek projednat ve správním řízení. Pokud klientka s přestupkem nesouhlasí a pokutu odmítne podepsat, je těžké jí pak dokázat, že provozovala prostituci. Problém je ale v tom, že klientka není schopna se dostavit na projednávání komise a není v jejích silách se obhajovat.

Když vstoupila vyhláška v platnost, klientek ve městě ubylo (především přes den), přesunuly se za město a lidé si přestali tolik stěžovat, jak reflektovala některá mediální sdělení.⁹ Problematiku prostituce to samozřejmě nijak neřeší a situaci a problémy klientek už vůbec ne. Ba naopak, tím, že se jen přesunuly za ceduli města, do neosvětleného lesa, jsou při své činnosti ještě zranitelnější a více ohrožené. Také udělené pokuty jejich sociální situaci ještě zhoršují.

Prostituce je průmysl, který je držený v undergroundu, v nejasných právních mantinelech, je zatajovaný, a zároveň je veřejným tajemstvím. Společnost k problematice prostituce zaujímá povětšinou nesouhlasný postoj. Když už je toto téma zmiňováno, bývá plné demagogie, stereotypů a dezinformací.

Dovolím si uvést několik ukázkových výroků. V lednovém vydání Plzeňského deníku z roku 2005 novinářka Šedivcová¹⁰ komentuje zásah policie proti pouliční prostituci slovy: „V každém případě ale lehkým děvám podobné akce zneprůjemní život a snad i na čas některé od řemesla odradí. I to je myslím úspěch.“ Pan Hosman, velitel Městské policie v Plzni, v dubnu 2007 ohodnotil pro Plzeňský deník význam vyhlášky proti prostituci následovně: „Pro nás je ale důležité, že máme zbraň, která alespoň pomáhá prostitutkám kšefty omezit.“¹¹ Ještě výstižněji smysl městské vyhlášky objasnila kancelář primátora Magistrátu města Plzně z ledna roku 2006: „Vyhláška o regulaci prostituce v Plzni se osvědčila. Svůj účel vyhnat prostitutky za hranice města plní.“¹² Takže když pak Ministerstvo vnitra¹³ ve svých dokumentech týkajících se prostituce mluví o našich klientkách jako o „padlých ženách“, není se již čemu divit.

Náš přístup, tj. přístup terénních sociálních pracovníků, je poněkud odlišný. Tím, že zneprůjemníme život někomu, kdo je v obtížné životní situaci, něco změníme? Tím, že omezíme finanční příjem osobám, které jsou v nelehké sociální situaci, se jejich situa-

7 Sdělení vedoucí exekučního oddělení OÚD Magistrátu města Plzně, březen 2010.

8 Například: Šedivcová, N. A dost! Řekli prostitutkám. *Plzeňský deník*. 17. 1. 2005, roč. XIV, č. 13, s. 9.; Ježek, P. Prostitutky musely zlevnit služby. *Mladá Fronta DNES*. 7. 12. 2005, XVI/285, s. C3.; Barborková, E. Prostitutky dluží už statisíce. *Mladá Fronta DNES*. 20. 11. 2006, XVII/269, s. D2.

9 Šedivcová, N. Prostitutky byly zaskočeny. *Plzeňský deník*. 17. 1. 2005, roč. XIV, č. 13, s. 10.

10 Skala, J. Bič na prostituci Plzni zůstane. *Plzeňský deník*. 4. 4. 2007, 80, s. 1.

11 Magistrát Města Plzně, Kancelář primátora. *Vyhláška o regulaci prostituce*. Tisková zpráva ze dne 16. 1. 2006.

12 Ministerstvo vnitra. Prostituce a obecně závazné vyhlášky obcí [online]. 2010, [cit. 2010-3-29]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prostituce-a-obecne-zavazne-vyhlascky-obci.aspx>

celepší? Tím, že vyženeme za město skupinu obyvatel, kterou bychom se naopak měli snažit kontaktovat, něčemu přispějeme? Tím, že budeme o klientech využívajících sociální služby, o lidech, kteří zasluhují pomocnou ruku a podporu, mluvit hanlivě a s despektem, něčemu pomůžeme?

Použitá literatura

Barborková, E. Prostitutky dluží už statisíce. Mladá Fronta DNES. 20. 11. 2006, XVII/269, s. D2.

Brož, M., Kintlová, P., Toušek, L.: Kdo drží Černého Petra: sociální vyloučení v Liberci, Plzni a Ústí nad Labem. Člověk v tísni, o.p.s., 2007. ISBN 978-80-86961-27-9.

Ghettout. Zápisky pod černým nebem – Trasa [online]. [cit. 2009-3-29]. Dostupné z: www.ghettout.cz

Ježek, P. Prostitutky musely zlevnit služby. Mladá Fronta DNES. 7. 12. 2005, XVI/285, s. C3.

Magistrát Města Plzně, Kancelář primátora. Vyhláška o regulaci prostituce. Tisková zpráva ze dne 16. 1. 2006.

Matoušek, P.: Psychoterapie v terénní sociální práci? In Absolventské teoretické práce frekventantů V. Komunity 5 Skálava institutu Sebezkušenostního pětiletého výcviku ve skupinové psychoterapii, zakončení v r. 2004 [online]. Praha: Skálův institut, 2004, s. 99–102. [cit. 2009-3-29]. Dostupné z: <http://www.skaluvinstitut.cz/>

Ministerstvo vnitra. Prostituce a obecně závazné vyhlášky obcí [online]. 2010, [cit. 2010-3-29]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/prostituce-a-obecne-zavazne-vyhlasky-obci.aspx>

Nornik [online]. [cit. 2009-3-29]. Dostupné z: www.nornik.net

Rhodes, T.: Terénní práce s uživateli drog. Zásady a praxe. Boskovice: Nakladatelství Albert, 1999. ISBN 80-85834-71-5.

Růžička, M.: Deskripce a analýza problematiky sociální exkluze v Plzni. Výzkumná zpráva. Člověk v tísni, o.p.s., 2006.

Skala, J. Bič na prostituci Plzni zůstane. Plzeňský deník. 4. 4. 2007, 80, s. 1.

Šedivcová, N. Prostitutky byly zaskočeny. Plzeňský deník. 17. 1. 2005, roč. XIV, č. 13, s. 10

Šedivcová, N. A dost! Řekli prostitutkám. Plzeňský deník. 17. 1. 2005, roč. XIV, č. 13, s. 9.

Vyhláška statutárního města Plzně č. 17/2004, o vymezení veřejných prostranství, na nichž se zakazuje prostituce [online]. 1. 12. 2004 [cit. 2010-3-29]. Dostupné z: <http://aplikace.plzen.eu/vyhlasky/default.asp?s=4>

IV.

PŘÍSTUPY K INDIVIDUÁLNÍMU PLÁNOVÁNÍ

HLEDÁNÍ VHODNÉ PRAXE PRO INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V RÁMCI PRÁCE TERÉNNÍCH PROGRAMŮ NA OTEVŘENÉ DROGOVÉ SCÉNĚ

Ing. Aleš Herzog

Klíčová slova: *dohoda a individuální plánování jako „spojené nádoby“, tzv. dohodoplánování, uzavírání dohody pro každou poskytnutou službu, opakující se set služeb, zjednodušený systém evidence.*

Úvod

Zákon o sociálních službách 108/2006 Sb. a s ním přicházející inspekce sociálních služeb, vyvolal v mnoha zařízeních, především v těch, která se na tento model hodnocení kvality systematicky nepřipravovala, mnoho otázek, a někdy se dá říct, že i velkou paniku. Mezi panikou zasažené služby patří (či patřily) také terénní programy zaměřené na cílovou skupinu uživatelů drog.

Metodika inspekcí sociálních služeb klade mimořádný důraz na tyto oblasti:

- jednání se zájemcem o službu,
- uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby,
- individuální plánování.

Terénní programy přitom pracují s injekčními uživateli drog, kteří často:

- nejsou motivováni ke změně, jsou v kontaktu pasivní, nekomunikativní,
- mají velkou obavu ze stigmatizace, jsou trestně stíháni, a proto výrazně limitují čas i množství informací, které jsou ochotni poskytnout.

Terénní programy tomu přizpůsobují svoji praxi. V jejich metodikách často klademe důraz na nízkoprahovost a na dokumentaci jen nezbytných údajů. Práce s injekčními uživateli drog vychází přitom jak za zájmu a potřeb samotných uživatelů (např. získat sterilní injekční materiál, poradit se), tak výrazně z potřeb společnosti (působit preventivně, omezit rizika šíření infekčních onemocnění a sociálního vyloučení).

Protože jednání se zájemcem i uzavírání smlouvy jsou logickou součástí individuálního plánování, lze říci, že metodika inspekcí stanovuje proces individuálního plánování, zaznamenávaného v dokumentaci, jako dominantní metodu práce pro všechny sociál-

ní služby. Přitom některé ze služeb využívají převážně „jiné výrobní procesy“, tedy hlavní postupy poskytování služeb. Např. terénní programy pro uživatele drog využívají model kontaktní práce kombinovaný se strategiemi Harm Reduction a Public Health, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež využívají sociální pedagogiku, terapeutické komunity využívají skupinovou terapii. Všechny tyto postupy se mohou stát určitým „nadstandardem“ a druhořadou věcí (záleží na výkladu metodiky). Prvořadé je to, aby každý klient měl ve své složce svůj „individuální plán“.

Tento výklad metodiky inspekcí byl zajisté veden dobrým úmyslem zabránit tomu, aby ve stacionárních zařízeních sociální péče leželo mnoho uživatelů, o jejichž potřeby (kromě bazálních tělesných) se nikdo nestará. U nízkoprahových služeb, především u terénních programů pro uživatele drog, však tato metodika výrazně zatěžuje osvědčenou praxi.

Náležitosti při jednání se zájemcem

Při jednání se zájemcem o službu metodika požaduje:

- seznámení zájemce s veřejným závazkem služby, tj. posláním, cílovými skupinami, okruhem osob, zásadami poskytování sociálních služeb atd.,
- projednávání jeho potřeb a jeho očekávání od služby.

Stávající výklad metodiky relativně zatěžuje proceduru prvokontaktu. Injekční uživatelé drog jsou při prvním kontaktu často velmi nedůvěřiví, pokoušejí se minimalizovat čas rozhovoru s pracovníkem. Tento výklad může výrazně zvýšit práh služby.

Poskytování služeb na základě uzavření smlouvy

Při jednání se zájemcem o službu metodika stanovuje:

- Pokud zájemce o službu odmítá písemnou dohodu (u typů služeb Terénní programy, Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, Kontaktní centrum, Nízkoprahová denní centra), je to v pořádku: písemná dohoda není nutná a je možné s ním uzavřít ústní dohodu. Pokud však klient odmítá nejen písemnou, ale i ústní dohodu, není možné mu služby poskytnout.
- Při uzavření dohody může klient zůstat v anonymitě.
- Povinnou součástí dohody dle zákona je označení smluvních stran. Není však specifikováno, co je tím míněno. Označení smluvních stran může být i přezdívka nebo kód klienta.

Dle výkladu tedy bez uzavření minimálně ústní smlouvy (náležitosti viz níže) nemohou nízkoprahová zařízení poskytovat služby. Přitom ale posláním terénních programů je mimo jiné vyhledat a kontaktovat ty uživatele drog, kteří nejsou a aktuálně nechtějí být v kontaktu s žádnou službou. Část uživatelů uzavírání smlouvy důrazně odmítá. Může tedy hrozit zvýšení práhu služby a je ohroženo i naplňování části jejího smyslu (prevenci šíření infekčních chorob) u populace, která není v kontaktu s běžnými službami.

Náležitosti smlouvy

Dohoda má obsahovat minimálně:

- datum uzavření dohody,
- jméno či jiné označení klienta (přezdívkou či kód),
- jméno pracovníka, který dohodu za zařízení uzavřel a provedl o ní záznam,
- služby, které bude klient využívat,
- na jak dlouho byla smlouva uzavřena,
- označení smluvních stran – označení zařízení (název, adresa, IČ),
- druh sociální služby – například terénní program, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, nízkoprahové denní centrum, kontaktní centrum,
- místo a čas poskytování sociální služby – adresa zařízení, otevírací doba,
- výši úhrady za sociální služby, sjednanou v rámci výše úhrady stanovené § 73 až 77, a způsob jejího placení – co je zdarma a co je placené,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel, stanovených poskytovatelem, pro poskytování sociálních služeb (pravidla a práva klienta),
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty (uvést).

V rámci terénních programů musí tedy být při uzavírání ústní smlouvy s klientem sjednány všechny tyto náležitosti. Bez uzavření minimálně ústní smlouvy (viz výše) nemohou terénní programy (TP) poskytovat služby. Přitom posláním terénních programů je mimo jiné to, aby vyhledávaly a kontaktovaly ty uživatele drog, kteří nejsou a aktuálně nechtějí být v kontaktu s žádnou službou. Tento výklad může zvýšit práh služby.

Důkaz o uzavření ústní smlouvy

Pokud s klientem není uzavřena smlouva, a přitom poskytujeme službu, hrozí pokuta 20 000 Kč, neboť se tím dopustíme správního deliktu (§ 107 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.). U všech klientů je tedy povinností v rámci terénního programu prokázat, že uzavřeli smlouvu. Přiměřenou formou důkazu jsou:

- sdělení uživatele při rozhovoru s inspektorem, nebo
- záznam v dokumentaci.

Protože obsah sdělení i ochota sdělovat jsou u aktivních uživatelů často ovlivněny jejich aktuální intoxikací, jsou terénní programy nuceny prokazovat uzavírání smlouvy záznamem v dokumentaci. To výrazně zvyšuje administrativu oproti současné praxi.

Individuální plánování

Dle výkladu metodiky inspekce je na základě zákona o sociálních službách, § 88 písm. f), a dle standardu číslo 5 nutné individuálně plánovat s každým klientem.

Plánování by mělo minimálně obsahovat:

- osobní cíle uživatelů,

- postup, jak bude osobního cíle/cílů dosaženo,
- kdy, kdo a jak se na naplnění bude podílet,
- datum další revize.

Dle výkladu je tedy nutné individuálně plánovat se všemi klienty. Přitom část uživatelů plánování odmítá. Tento výklad může výrazně zvýšit práh služby a bránit také naplňování části jejího smyslu (prevenci šíření infekčních chorob) u populace, která není v kontaktu s běžnými službami.

Příklad: Model navržený pro praxi Terénních programů Sananim

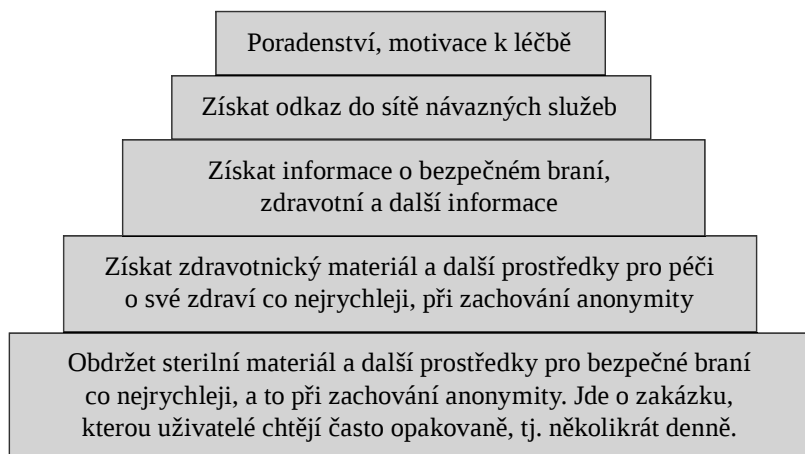
Při hledání postupů, jak naplnit požadavky inspekci v praxi terénních programů, jsem vyšel ze zákona č. 108 o sociálních službách, který stanovuje, že model jednání se zájemcem, uzavírání dohod a individuální plánování by měl vycházet především **z možností a potřeb uživatelů**.

Na základě své zkušenosti terénního pracovníka jsem pochopil, že Terénní programy Sananim dlouhodobě pracují s injekčními uživateli drog, kteří **často** (nikoliv vždy):

- nejsou motivováni ke změně, jsou často v kontaktu pasivní, nekomunikativní,
- mají velkou obavu ze stigmatizace, jsou trestně stíháni, a proto výrazně limitují čas i množství informací, které jsou ochotni poskytnout,
- přichází často ve stavu abstinčních příznaků, kdy to hlavní, na co myslí, je brzká injekční aplikace drogy.

Výše uvedená fakta značně předurčují možnosti a potřeby klientů, kterými by se měl proces individuálního plánování řídit.

Pyramida potřeb injekčních uživatelů drog na otevřené drogové scéně



Terénní programy tomu přizpůsobují svoji praxi, vycházejíce z výše uvedených pojmenovaných potřeb. Práce s injekčními uživateli drog vychází přitom jak za zájmu a potřeb samotných uživatelů (např. získat sterilní injekční materiál, poradit se), tak **výrazně z potřeb společnosti** (působit preventivně, omezit rizika šíření infekčních onemocnění a sociálního vyloučení).

Proto jsme při hledání vhodného modelu dále vzali úvahu realitu, se kterou se Terénní programy Sananim setkávají:

- obrovské vytížení při práci na otevřené drogové scéně (TP Sananim má v současnosti v průměru 100 kontaktů denně a vydají 1000 kusů injekčních setů). Tento fakt je dán vedle obrovské poptávky po našich službách také důslednou snahou o naplňování principů **Public Health a Harm Reduction**: jsme povinni usilovat o to, aby nejmenším minimalizoval prostor pro šíření a přenos infekčních onemocnění mezi uživateli drog a běžnou populací, a proto musíme usilovat o efektivní výkonnost. Pokrytí otevřené drogové scény je jedním ze zásadních ukazatelů naplňování našich cílů a vyhlášky,
- nízkou motivaci části uživatelů komunikovat s pracovníky (např. některých uživatelů z řad Olašských Romů),
- obtížné identifikování procesu prvokontaktu (kromě TP Sananim působí na otevřené drogové scéně rovněž terénní programy o. s. Progressive a Drop In a uživatelé vnímají terénní programy jednotliť, nerozlišují je příliš podle zřizovatele).

Proto jsem se zaměřil na pojmenování a obhajobu takového modelu jednání se zájemcem, uzavírání dohod a individuálním plánování, aby:

- všichni přichozí, pro které realizujeme minimálně služby výměnného programu, byli „uživatelí“, tedy byli v procesu (aby nenastalo to, že část z nich „pouze“ čerpá zdravotní či adiktologické služby, a teprve posléze se dostanou do služeb sociálních),
- aby šlo o administrativně co nejméně náročný proces,
- aby bylo možné pro dokumentaci využít stávající systém Freebase, schválený Radou vlády pro koordinaci protidrogové politiky. V rámci systému Freebase jsou zjednodušeně dokumentovány základní služby klientům, které jsou vykonávány striktně individuálním způsobem, s přihlédnutím ke zcela individuálním potřebám. Jejich podrobná dokumentace není efektivní.

Výměnný program jako sociální služba

Definice Terénních programů dle vyhlášky 505/2006 Sb. stanovuje jako jednu ze **základních činností** poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života, a **snížování těchto rizik**; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek **prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod**.

Na základě této definice mnohde považují samotnou distribuci sterilního injekčního materiálu – jako metodu přístupu minimalizace škod – za součást sociální služby. Přesněji řečeno: čerpá-li uživatel službu „výměnný program“, čerpá sociální službu. Mohou samozřejmě zaznít úvahy v tom smyslu, že pouhá výměna materiálu není sociální služba.

Samozřejmě kvalitní terénní program bude přitom uživatelům nabízet a poskytovat i další služby, než je výměna materiálu.

Delegování kompetence jednat se zájemcem, uzavírat smlouvu, individuálně plánovat

Kdo je pověřen jednáním s novým zájemcem:

- Pověřen k jednání je každý pracovník v pozici kontaktního pracovníka, který již má ukončeno tzv. zavádění. Aktem delegujícím možnost jednat se zájemcem, uzavírat smlouvu a individuálně plánovat je zápis jména pracovníka do rozpisu služeb bez označení.
- Terénní programy usilují o to, aby všichni zaměstnaní pracovníci měli kvalifikaci „sociální pracovník“ nebo „pracovník v sociálních službách“.
- Se zájemcem vždy jedná pracovník s nejvyšší kvalifikací, který je k dispozici (tedy primárně „sociální pracovník“).

Jednání se zájemcem

Zahájení jednání se zájemcem se liší na základě prostředí, ve kterém probíhá. Terénní programy pracují v prostředí otevřené drogové scény, tedy často na veřejných prostranstvích.

Způsob identifikace nového zájemce o službu

Pracovníci terénního programu identifikují nového zájemce o službu:

- a) přímým dotazem „Už jste terénní program využil/a?“¹** – a to ve chvíli, kdy pracovníci jsou na otevřené drogové scéně, jsou označeni taškou s logem a kontejnerem pro použité sety, a potenciální zájemce k nim **sám přichází** a je zřejmé, že má zájem o sterilní injekční materiál („jde o nejčastější potřebu zájemců“); pracovníci jej přitom neznají; nebo se ten, kdo ještě služby nevyužívá, identifikuje jiným způsobem (např. neví, kam se dávají špinavé sety, neví, zda může dostat nějaký materiál bez přinesení špinavého, nezná kódování a ani o něm nikdy neslyšel),
- b) nepřímým dotazem „Můžeme Vám představit naši práci? Nepotřebujete využít náš program?“¹** – a to ve chvíli, kdy pracovníci vyhledávají nové klienty a aktivně je oslovují. Cílem takového rozhovoru je dojít k situaci, kdy se ukáže, zda je oslovený potenciálním zájemcem, a přejít k dalšímu jednání.

¹ Nejde o povinnou formulaci, je možné využít obdobné fráze.

Informace sdělené pracovníkem zájemci

Informace jsou zájemci vždy předávány srozumitelným způsobem, s ohledem na jeho aktuální stav, možnosti a potřeby.

To, jak podrobné jsou předávané informace, záleží vždy na potřebách a možnostech zájemce. Ve chvíli, kdy zájemce chce jednoznačně minimalizovat čas na poskytnutí celé služby (např. potřebuje si rychle aplikovat drogy, nechce být viděn s pracovníkem), jsou mu informace předány pouze v papírové podobě. Vždy je však předán základní set informací, které vyžaduje zákon o sociálních službách (viz § 88, písm. B) a standardy kvality sociálních služeb (viz kritérium 3a).

Základními poskytnutými informacemi jsou:

- **poslání, cíle, okruh osob a zásady poskytování služeb** (v případě, že zájemce nemá potřebu si vyslechnout všechny tyto informace ústně, jsou mu předány písemně),
- **kdo je pracovník** (profesionál, nebere drogy, musí se řídit jasně stanovenými pravidly práce) a organizace (Terénní programy, Sananim),
- **spektrum nabízených služeb včetně představení distribuovaného materiálu** (pro většinu zájemců nejzajímavější informace),
- **časy a místa pohybu terénní pracovníků** a možnost kontaktu na základě domluvy přes mobilní telefon,
- **pravidla pro podávání a vyřizování stížností,**
- **postup při nouzových a havarijních situacích**, především: postup pracovníků při násilí mezi uživateli, postup pracovníků při nelegálním chování mezi uživateli (např. prodeji drog),
- další informace: dle času a zájmu potenciálního zájemce pracovník předá další informace, např. o možnosti anonymní evidence, pravidla výměny, financování programu atd.

Pracovník přitom tyto informace podává zájemci i aktuálním uživatelům služeb v případě, že o to projeví zájem a že je k tomu vhodná příležitost.

Projednání požadavků, očekávání a osobních cílů

Pracovník se zájemcem projednává jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k **jeho možnostem a schopnostem** bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Pracovník se zájemcem projednává:

- zda spadá do cílové skupiny programu, tedy zda je nitrožilním uživatelem drog,
- jaké má osobní cíle. Nejčastěji má zájemce o služby Terénní programy, **zájem (osobní cíl) brát drogy bezpečněji**, tedy mít sterilní materiál a doplňky pro bezpečnější braní a s nimi si drogu bezpečněji aplikovat. Pracovník „prověří“, zda je pro zájemce tento cíl relevantní (cíle výrazně souvisí s posláním a cíli TP), a zároveň stejně důsledně projednává jiné osobní cíle,

- **očekávání a požadavky:** pracovník se doptává na aktuální požadavky a očekávání. Nejčastěji je takovou zakázkou získat co nejrychleji materiál pro bezpečnější braní. Vždy když zájemce projevuje zájem o komunikaci, doptává se pracovník i na jiné zakázky a očekávání (zajištění léčby, zdravotní ošetření a jiné).

Závěrem projednávání je tedy rozhodnutí ze strany jak uživatele, tak pověřeného pracovníka, zda bude přistoupeno k dohodě. Pracovník přitom posuzuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny a zda žádá službu, kterou program poskytuje. Pokud ano, přistupuje k dohodě a realizaci služby.

V případě, že jde o **osobu spadající do okruhu osob naší služby** (tedy je to „nitrožilní uživatel drog“), **nabídne pracovník zájemci jako završení aktu jednání se zájemcem vyplnění INCOME dotazníku**, který mapuje aktuálně situaci zájemce a může poukázat na další osobní cíle a požadavky (např. udělat si testy na infekční choroby, bezpečněji aplikovat drogy). Na konci je zájemci nabídnuto sestavení kódu pro anonymní evidenci. Vyplnění INCOME dotazníku ale není pro čerpání dalších služeb nutné.

Postup při odmítnutí zájemce o sociální službu

Pracovník pověřený jednáním se zájemcem tohoto odmítne v případě, že se při jednání zjistilo, že:

- zájemce nespadá do cílové skupiny, tedy typicky nejde o injekčního uživatele drog,
- požadovanou službu zařízení neposkytuje.

Pracovník takovému zájemci doporučí jinou, pro něj vhodnou sociální službu.

Odmítnutí zájemce o sociální službu přitom odlišujeme od odložení poskytnutí služeb uživatelům, které v některých případech pracovníci musí učinit (např. terénní pracovníci mají po pracovní době, anebo nemají k dispozici materiál, který uživatel požaduje; uživatel je aktuálně agresivní; atd.).

Dokumentace jednání se zájemcem

Minimální varianta: Jednání se zájemcem je vždy dokumentováno v Denním výkazu (viz Přehled zkratk), a to v případě, že zájemce byl při jednání pasivní, neuváděl o sobě žádné podrobnější údaje (např. uvedl pouze to, že spadá do našeho okruhu osob a chce materiál pro bezpečnější braní; viz příklad dole).

Střední varianta: V případě, že zájemce uvedl některé údaje o sobě, osobní cíle a požadavky, jsou tyto údaje pracovníkem zapsány do „Záznamů z terénu“ (viz příklad dole).

Maximální varianta: V případě, že zájemce vyplnil INCOME dotazník, je tento dotazník dokumentací a je zároveň uložen pod kódem do systému Freebase (viz příklad dole).

Odmítnutí zájemce: Zaznamenává se v Denním výkazu příslušnou zkratkou + důvod je zaznamenán do Záznamů z terénu (viz příklad dole).

Uzavírání smlouvy a individuální plánování

Vzhledem k nespojitému charakteru nízkoprahové práce na otevřené drogové scéně využíváme model tzv. dohodoplánování, tedy velmi úzké návaznosti dohod a plánů. V Terénních programech Sananim je s uživateli drog uzavírána dohoda ústní. V rámci každého kontaktu s uživateli drog, při němž dojde k realizaci služby, proběhne dohoda i individuální plán. Dohodu a individuální plán je možné realizovat i v případě, že uživatel vzhledem ke svým možnostem nemluví (je v abstinenci, spěchá na vydání materiálu).

Pro uzavírání takovéto formy dohody (tedy opakované, pro každou realizovanou službu) jsme se rozhodli z těchto důvodů:

- vycházíme z možností a potřeb našich uživatelů, kteří se pohybují na otevřené drogové scéně, jsou často v akutní intoxikaci atd.,
- charakter kontaktní práce je zaměřen na „tady a teď“, tedy na aktuální kontakt mezi pracovníkem a uživatelem, kdy je sociální služba nasmlouvána, naplánována, poskytnuta i vyhodnocena.

Základní, nejčastější dohodou a plánem je dohoda o poskytnutí materiálu pro bezpečné brání v situaci, kdy osobním cílem uživatele je brát drogy bezpečněji.

Příklad: Dohoda o poskytnutí služeb výměnného programu

Pracovník: „Co pro Vás mohu udělat?“

Uživatel (sdělí nebo naznačí): „Přišel jsem si pro nějaký materiál pro bezpečné brání.“

Pracovník: „Dobře, tak se můžeme dohodnout takto:

- Kdo: Vy (buď označen kódem, nebo bez kódu) a já, tedy terénní pracovník o. s. Sananim. Pro tuto zakázku jsem Váš klíčový pracovník.
- Co: Dnes tady spolu uzavřeme ústní dohodu o vydání injekčního materiálu (smlouvu o tom, že budete čerpat sociální službu terénní programy, realizovanou a registrovanou poskytovatelem Terénní programy, a to v rozsahu výměnného programu), která bude realizována nyní na tomto místě.
- Za jakým Vaším osobním cílem: abyste mohl brát bezpečněji (berete-li čistým materiálem, chcete brát bezpečněji).
- Za kolik: bezplatně.
- Dokumentace: udělám o tom záznam do denního výkazu formou příslušného čísla v denní evidenci.
- **Další ustanovení: Tato služba proběhne podle vnitřních pravidel TP, která jsou popsána zde na letáčku. Máte-li zájem, rád Vám je vysvětlím.** Na letáčku jsou rovněž uvedeny výpovědní důvody, výpovědní lhůty a doba platnosti smlouvy.
- Souhlasíte s touto ústní dohodou?“

Uživatel (sdělí nebo naznačí): „Souhlasím s touto ústní dohodou.“

Dále se plynule pokračuje individuálním plánováním služby (viz kapitola Individuální plánování s uživateli). Pro lepší orientaci v naplňování standardů necháváme samostatně.

Tento druh dohody je uzavřen s každým uživatelem služeb Terénních programů Sananim o. s.

Dokumentace uzavření dohody

V logice výše popsaného je každý záznam o poskytnuté službě zároveň záznamem o uzavření dohody.

Minimální varianta: Dohoda je vždy dokumentována záznamem v Denním výkazu (viz přehled zkratk), ve formě zanesení času, jmen klíčových pracovníků, místa, kódu, uvedení počtu přijatých a vydaných stříkaček, dalšího použitého materiálu a poskytnutých služeb (viz příklad dole).

Širší varianta: V případě, že dohoda obsahuje některé další údaje (klient má speciální zakázku – navazuje se další případovou prací), jsou tyto údaje pracovníkem zapsány do „Záznamů z terénu“ (viz příklad dole).

Individuální plánování s uživateli drog

Vzhledem k nespojitému charakteru nízkoprahové práce na otevřené drogové scéně využíváme model tzv. **dohodoplánování**, tedy velmi úzké návaznosti dohod a plánů, což vychází z možností a potřeb našich uživatelů. V Terénních programech Sananim je s uživateli drog uzavírána **dohoda ústní**. V rámci každého kontaktu s uživateli drog, při němž dojde k realizaci služby, proběhne dohoda i individuální plán. Dohodu a individuální plán je možné realizovat i v případě, že uživatel vzhledem ke svým možnostem nemluví (je v abstinenci, spěchá na vydání materiálu).

Základní, nejčastější dohodou a plánem je dohoda o poskytnutí materiálu pro bezpečné brání v situaci, kdy osobním cílem uživatele je brát drogy bezpečněji.

Modelová situace: Individuální plánování o základní službě programu

Klient (sdělí nebo naznačí): „Potřebuji materiál pro bezpečné brání a tady mám (nemám) použité stříkačky, které bych mohl (nemohl) vyměnit...“

Pracovník: „Uděláme s Vámi individuální plán.“

Vy jste označil svůj osobní cíl jako získání materiálu pro bezpečnější brání, tedy chcete brát bezpečněji. Rozumíme si správně?“

(Klient potvrdí.)

Pracovník: „Postup pro dosažení tohoto Vašeho cíle bude následující:

- Vy mi dáte použitý injekční materiál (máte-li) do tohoto kontejneru určeného pro bezpečnou likvidaci.
- Já Vám vydám sterilní injekční materiál a další doplňky pro bezpečné brání, konkrétně:...
- Já Vám předám informace, jak bezpečněji brát.
- Vy (na jiném místě, než kde nyní jsme) si následně dáte drogu bezpečněji. Informace „jak“ rád poskytnu.
- Revize proběhne při příští schůzce v případě Vašeho zájmu (já se Vás zeptám, a je na Vás, zda budete mít zájem).

- Souhlasíte s tímto plánem?“

Klient (sdělí nebo naznačí): „Souhlasím.“

Tento druh individuálních plánů je uzavřen s každým klientem Terénních programů Sananim o. s.

Dokumentace individuálního plánu

Minimální varianta: Dohoda je vždy dokumentována záznamem v Denním výkazu (viz přehled zkratk), ve formě zanesení času, jmen klíčových pracovníků, místa, kódu, uvedení počtu přijatých a vydaných stříkaček, dalšího použitého materiálu a poskytnutých služeb.

Širší varianta: V případě, že dohoda obsahuje některé další údaje (klient má speciální zakázku – navazuje se další případovou prací), jsou tyto údaje pracovníkem zapsány do „Záznamů z terénu“. Služba je v Záznamech z terénu dokumentována vždy, když jde rozsahem o případovou práci.

Podoba dokumentace

Přehled zkratk používaných v dokumentaci jednání se zájemcem, uzavření dohody a individuálního plánu

Podle realizované aktivity proběhne dokumentace formou označení čísla v kolonce služby v Denním výkazu. V případě, že uživatel vyžadoval další služby (např. specializované poradenství), dokumentuje se dále v Zápisích z terénu.

Číslo 1) = První kontakt = objevil se zájemce o službu (označen kódem nebo NC, dle jeho možností a potřeb), byly mu poskytnuty základní informace, bylo zjištěno, že spadá do cílové skupiny, a byly s ním projednány jeho požadavky a očekávání. Byly tedy splněny podmínky, aby se mohlo přistoupit k uzavření dohody o čerpání služby.

Číslo 2) = Vyplnění INCOME dotazníku = se zájemcem o službu (označen kódem nebo NC, dle jeho možností a potřeb) byly podrobně probrány jeho potřeby a zaznamenány formou INCOME dotazníku.

Číslo 3) = Výměnný program = s uživatelem služeb (označen kódem nebo NC, dle jeho možností a potřeb) byla uzavřena ústní smlouva o poskytnutí materiálu pro bezpečnou aplikaci. V návaznosti na dohodu proběhl individuální plán a služba byla realizována. Počet a druh materiálu je dokumentován v Denním výkazu v kolonkách Jehly in, Jehly out a HR materiál. Obsah smlouvy je popsán v příloze (Ústní smlouva o využití služby výměnný program). Obsah individuálního plánu je rovněž popsán v příloze (Individuální plánování o službě výměnný program).

⋮

Číslo 7) = Zdravotní ošetření = s uživatelem služeb (označen kódem nebo NC, dle jeho možností a potřeb) byla uzavřena ústní smlouva o tom, že bude na místě zdravotně

ošetřen. V návaznosti na dohodu proběhl individuální plán a služba byla realizována (uživatel byl ošetřen). V případě, že uživatel měl při ošetření nějaké další potřeby, nebo pracovník dával specifická doporučení, je dále zdravotní ošetření podrobně popsáno v Záznamech z terénu..

Číslo 13) = Odmítnutí zájemce o službu = objevil se zájemce o službu (označen kódem nebo NC, dle jeho možností a potřeb), byly mu poskytnuty základní informace, bylo zjištěno, že nespadá do cílové skupiny, a byly s ním projednány jeho požadavky a očekávání. Nebyly tedy splněny podmínky, aby šlo přistoupit k uzavření dohody o čerpání služby a zájemce byl odmítnut.

Příklad: Standardní způsob dokumentace v Denním výkazu a navazující zápis v Záznamech z terénu

Na následujících příkladech jsou znázorněny záznamy:

- jednání se zájemcem, uzavření smlouvy a individuálním plánu na poskytnutí výměnného programu (příklad 1)
- uzavření smlouvy a individuálním plánování (příklad 2)
- odmítnutí zájemce o službu, z důvodu, že nespadá do cílové skupiny (příklad 3)
- uzavření smlouvy a individuálním plánu na poskytnutí výměnného programu a zprostředkování substituční léčby (příklad 4)
- uzavření smlouvy a individuálním plánu na poskytnutí zdravotního ošetření (příklad 5)

Denní výkaz TP XXX , Den: 3. 2. 2009, Pracovníci: Aleš Herzog (zkratka A), Petr Š. (zkratka P). Místa: Muzeum (zkratka M), Hlavní nádraží (zkratka H)

Příklad	Čas	Pracovník	místo	Kód uživatele	Jehly In	Jehly Out	HR materiál	Služby	Případová práce
1)	14.00	A	M	JAR07ALE01	3	4	1	1,3	
2)	14.07	P	M	NC	7	10	1,2	3	
3)	14.09	A	M	NC	-	-	-	13	
4)	14.15	P	M	Len09KAT04	4	4	1	3	1
5)	14.20	A	M	NC				7	1

Navazující zápis v Záznamech v terénu

Datum	3. 2.	Terén	Aleš Herzog, Petr Š.	Počet kontaktů	105	Vyměněné stříkačky	IN 534 Out 756
Co se stalo: (kde jste byli, co se dělo, atd.)							
V čase 14-17 jsme pracovali v prostoru Muzea, od 18 do 19 hodin pak na Hlavním nádraží.							
Případová práce: (a jiné klientské věci)							
- (příklad 1) JAR07ALE01 – proběhl první kontakt s uživatelem heroinu, mužem, složen kód, měl zájem pouze využít výměnný program, což se stalo, další služby mu byly nabídnuty, ale neměl zájem. - Objevil se zájemce o službu, NC, chtěl injekční stříkačku, při mapování, zda spadá do cílové skupiny, uvedl, že nebere drogy, je leteckým modelářem a stříkačku by rád použil na nanášení lepidla na křídlo. Byl odmítnut s tím, že nespadá do cílové skupiny programu. - LEN09KAT04 – sdělila, že je uživatelkou subutexu, kdysi byla klientkou doléčovacího centra. Má zájem (její osobní cíl je) dostat se do ambulantní léčby suboxonem. Domluvili jsme se a naplánovali, že jí poskytneme informace, aby se mohla objednat z našeho služebního telefonu do centra CADAS. Informace obdržela, následně do CADASu zavolala a objednala se. Počítá s tím, že při příštím setkání se zeptáme, zda tam dorazila a jak to dopadlo.							

Závěr

Standardy sociálních služeb platí v jednotném znění pro všechny sociální služby, tedy i pro typy služeb svou povahou velmi rozdílné, a to např. Domovy pro seniory a Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež či Terénní programy. Přitom je zřejmé, že v tak rozlišných službách není možné, aby byl uplatňován stejný postup naplnění požadavků vyplývajících ze standard. Tento text hledá vhodný model naplnění standard v oblasti uzavření s uživatelem sociální služby a individuálního plánování. Vychází přitom z možností a potřeb uživatelů sociální služby a snaží se minimalizovat nezbytnou administrativu na minimum. Na základě praxe terénních programů působících na tzv. otevřené drogové scéně předkládám model individuálního plánování “tady a teď” nebo také “dohodoplánování”.

Zdroje

Zákon č. 108/2006

Standardy sociálních služeb

Materiály ze Vzdělávání inspektorů kvality sociálních služeb

Materiál vytvořený pro potřeby České asociace streetwork, Dohody a individuální plánování v NZDM, autor Bc. Jan Syrový, inspektor sociálních služeb

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V KONTEXTU TERÉNNÍCH SLUŽEB PRO LIDI BEZ DOMOVA

Bc. Ondřej Mikulášek

Zavádění Standardů kvality do praxe a následné inspekce postavily řadu nízkoprahových služeb před dilema, jak se vyrovnat s požadavky, které Standardy na tyto služby kladou, a to především ve formalizaci a průkaznosti individuálního plánování s každým klientem, který využije poskytovaných služeb.

Standardy kvality popisují proces individuálního plánování následujícím způsobem: Individuální plán představuje to, čeho chce klient dosáhnout využitím sociální služby. Pro stanovení osobního plánu je potřeba vědět, jaké jsou klientovy dlouhodobé a krátkodobé cíle.

Dlouhodobým cílem je například najít si bydlení, práci, zbavit se dluhů.

Krátkodobé cíle jsou jednotlivé dílčí kroky (cíle), vedoucí k naplnění cílů dlouhodobých, ale mohou být také chápány jako samostatné cíle, které nesměřují k dlouhodobému cíli.

Stanovené dílčí cíle musí být realistické a dosažitelné v dostupném časovém horizontu. Při utváření individuálního plánu se klient a sociální pracovník dohodnou a stanoví zodpovědnost za naplňování cílů, určí tedy, jaké cíle má na starosti sociální pracovník (např. dotaz na sociálním odboru, vyhledávání informací na internetu) a jaké má na starosti klient (např. návštěva příbuzných, registrace na úřadu práce, vyšetření u lékaře). Součástí individuálního plánu je také stanovení postupů, jak a v jakém časovém horizontu bude cíle dosaženo a jak uživatel pozná, že bylo cíle dosaženo.

Individuální plány a jejich naplňování mají být průběžně, vždy při následném kontaktu s klientem, vyhodnocovány, aby v případě potřeby byly stanovené cíle korigovány nebo nově stanovovány. Vyhodnocení provádí sociální pracovník s klientem. Ze setkání je pořízen zápis, na kterém se shodnou klient se sociálním pracovníkem.

V zápisu je uvedeno hodnocení vzájemné spolupráce sociálním pracovníkem a klientem, především vyhodnocení úspěchů – dosažených cílů – a probrání neúspěchů. Cílem společného vyhodnocení spolupráce má být potvrzení, případně korekce dlouhodobého cíle uživatele a stanovení nejvhodnějších způsobů dosažení tohoto cíle. Takto by v ideálním případě mělo individuální plánování probíhat.

Klíčovými standardy, které popisují průběh individuálního plánování, jsou především: 3. Jednání se zájemcem o služby, 4. Dohoda o poskytování služby, a 5. Průběh a plánování služby. Tak, jak jsou tyto standardy koncipovány, vycházejí z reality poskytování služeb v klasických stacionárních sociálních službách, jako např. domovech důchodců, azylových domech. Tedy z modelu, kdy přichází zájemce o službu a seznamuje

se s poskytovanými službami, kdy je zde prostor k vyjasňování potřeb a možností mezi zájemcem a poskytovatelem. Jednání se zájemcem o službu často probíhá v delším časovém horizontu. Po vzájemném „poznávání se“ pak může dojít k dohodě o využívání služeb. Tato dohoda je písemná, zpravidla se jedná o několikastránkový text, který obsahuje název a adresu poskytovatele, zástupce organizace, jméno a adresu klienta, dále pak jsou ve smlouvě obsaženy povinnosti a práva klienta i poskytovatele, doba poskytování služby, cena atd. Po uzavření dohody o využívání služeb může dojít k plánování a průběhu služby. Klient se v průběhu tohoto procesu může domluvit s poskytovatelem, jaké služby z jeho nabídky by měl zájem využívat, může spolupracovat se svým klíčovým pracovníkem, může docházet pravidelně k přehodnocování jeho osobních cílů a o všem může být vedena dokumentace.

Takto nastavený proces práce s klientem v rámci nízkoprahových služeb není možný, neboť jednání se zájemcem o službu, dohoda o poskytování služby, průběh i plánování probíhá v jednom okamžiku – „tady a teď“.

Standardy kvality sice jakoby na praxi poskytování nízkoprahových služeb pamatují a v případě nízkoprahových služeb umožňují uzavírání ústní a anonymní dohody, která ale musí být evidována. Formální náležitosti, které by měl kontakt s klienty v rámci nízkoprahových služeb splňovat, se pro mnohé klienty může stát překážkou pro využívání služeb.

Dohodoplánování

V rámci terénních programů jsme převzali koncept, který byl nazván dohodoplánování¹. Většina klientů s terénními pracovníky nespolečně pracuje na dosažení dlouhodobých cílů. Zájem uživatelů o využití služby je často jednorázový, čili má podobu „tady a teď“ – např.: „Mám hlad, potřebuji se najíst.“ Terénní pracovník poskytne klientovi potravinovou pomoc a odkáže jej do denního centra, kde může dostat polévku. V tomto bodě se uskutečnila dohoda o poskytování služby, průběh i plánování služby – proto dohodoplánování. Na každou poskytnutou službu je vytvořena ústní dohoda mezi pracovníkem a klientem.

Uzavírání ústní dohody

Terénní pracovník se s klientem ústně dohodne na cíli a způsobu využití služby – viz dohodoplánování. Součástí ústní dohody o poskytnutí služby je tedy vždy cíl klienta, kterého chce využitím služby dosáhnout. Pokud je cíl dlouhodobější, např. vyřízení dokladů, rozdělí terénní pracovník dlouhodobý cíl do jednotlivých kroků – vyřízení fotografií na doklady, vyřízení rodného listu atd. Dohoda je pak uzavírána vždy na konkrétní jednorázové využití služby – na jednotlivé kroky, nikoliv na dosažení dlouhodobého cíle. Po dosažení jednotlivého cíle se uzavírá s klientem vždy nová ústní dohoda. Tento způsob jsme

1 Srov. Herzog, Aleš. Dohody a plánování na Hlavním nádraží, <http://www.streetwork.cz/content/view/1631/>

zavedli z toho důvodu, že v praxi terénní pracovníci nikdy nevědí, zda se s klienty opět potkají a budou ve spolupráci na dlouhodobé zakázce pokračovat.

V některých případech, kdy terénní pracovníci opakovaně s klientem pracují na stejné zakázce, např. na registraci na úřadě práce, a uživatel se opakovaně na dohodnutou schůzku nedostaví, může terénní pracovník podmínit spolupráci na konkrétní zakázce dodržením vzájemné dohody. Tento prvek je v rámci terénních programů využíván jen výjimečně a týká se vždy jen práce na konkrétní zakázce. V praxi poskytování služby tak může dojít pouze k ukončení spolupráce na aktuální zakázce klienta, klient může ovšem kdykoliv přijít s novou zakázkou.

Ústní dohody jsou evidovány v denním záznamu kontaktů a intervencí. K záznamu slouží terénním pracovníkům deník, do kterého terénní pracovník bezprostředně po kontaktu s uživatelem v terénu zapíše datum, lokalitu a čas, dále jméno, příjmení, anebo pouze muž (žena) a odhadovaný věk, a osobní cíl, na kterém se dohodli. Tyto údaje pak přepíše do denního záznamu, který je uložen v elektronické verzi na serveru organizace.

Písemná dohoda

Písemná dohoda by neměla zvyšovat práh služby a odrážet klienty od spolupráce. Pokud si to klient přeje, uzavřou s ním terénní pracovníci písemnou dohodu o využití služby. V mimořádných případech mohou uzavření písemné dohody vyžadovat terénní pracovníci, například při rozsáhlejší zakázce, kdy pracují formou případové práce. V takových případech se uzavírá písemná dohoda na dlouhodobý cíl klienta a nepracuje se s ním formou dohodoplánování. Písemná dohoda může být buď časově omezena, tedy na dobu, na kterou se dohodne pracovník s klientem, a není-li stanoveno jinak, je ukončena dosažením osobního dlouhodobého cíle klienta, např. vyřízení dokladů.

Osobní údaje

U klientů, kteří v rámci terénu poskytují pracovníkům své osobní údaje, třeba za účelem vyřízení dokladů, se předpokládá pasivní souhlas s nakládáním s osobními údaji, který je dán tím, že je klient pracovníkovi poskytl a že s nimi pracovník, za účelem intervence v jeho prospěch, dále pracuje.

Klíčový pracovník

Za plánování, průběh a přehodnocování poskytovaných služeb je odpovědný terénní pracovník, který s klientem uzavřel ústní nebo písemnou dohodu. Tento pracovník je klíčovým pracovníkem. Přesné stanovení klíčových pracovníků jednotlivých klientů v podmínkách terénní sociální práce není možné, jelikož s klienty se v rámci terénní sociální práce pravidelně setkává více terénních pracovníků. Klient se tak sám může rozhodnout, se kterým pracovníkem bude řešit své záležitosti.

Přehodnocování osobních cílů

Vzhledem k nemožnosti zajištění pravidelného setkávání se v podmínkách terénní sociální práce s klíčovým terénním pracovníkem probíhá přehodnocování osobních cílů nikoliv v pravidelných intervalech, ale podle možností uživatele, při běžných setkáních, formou dotazu na spokojenost s dosavadní spoluprací.

Neposkytnutí nebo ukončení služby

Klient může ukončit spolupráci kdykoliv bez udání důvodů.

Důvodem k ukončení spolupráce ze strany terénního pracovníka může být, že není způsobilý klientovi pomoci, např. kvůli tělesnému či duševnímu onemocnění klienta, anebo když nemůže nabídnout žádné řešení či pomoc. Terénní pracovník klientovi zprostředkuje službu, kterou vzhledem ke svému stavu potřebuje. Důvodem k neposkytnutí služby může být agresivita klienta vůči pracovníkovi nebo jiným lidem. Pracovník v takovém případě dbá v první řadě na vlastní bezpečí, a pokud situaci vyhodnotí jako potenciálně ohrožující, může aktuálně odmítnout klientovi poskytnout službu. V praxi poskytování služby tak může dojít pouze k ukončení spolupráce na aktuální zakázce klienta, nikoliv k ukončení dlouhodobé spolupráce s klientem na jeho dalších cílech. Služba je nastavena tak, aby terénní pracovníci pracovali se všemi klienty, kteří spadají do cílové skupiny. V případě, že došlo nebo dochází k napadání konkrétního terénního pracovníka ze strany klienta, pracovník s tímto klientem nepracuje, nepokouší se jej v terénu kontaktovat, a dohodne se s kolegy, aby s ním pracovali oni.

Prvokontakt s člověkem, který je na ulici krátce

Na ulici je krátký čas – přišel o bydlení, často se mu rozpadl dlouhodobý vztah, odešel od rodičů, je propuštěn z výkonu trestu apod. Tito lidé se nacházejí často ve velkém fyzickém i psychickém dyskomfortu, jsou v neznámém prostředí – v cizím městě, nikoho zde neznají, nemají žádné finanční prostředky, nevědí, na koho se mohou obrátit, mají za sebou negativní zkušenost s policií, nevědí, kde sehnat jídlo, kde přespát. Prvokontakt s člověkem na počátku jeho bezdomovecké kariéry v rámci terénní práce patří k nejnáročnějším. Bývá obtížné takového člověka najít, anebo vytipovat třeba na nádraží mezi cestujícími, a stejně tak obtížné je oslovit jej a vhodnou formou mu nabídnout služby (zpravidla bývají nedůvěřiví, nebo se za svůj stav stydí, a z těchto důvodů nabízené služby odmítají). Oslovení potenciálního klienta probíhá spíše v rovině obecné nabídky pomoci (tak, aby v osloveném člověku nebyl zbytečně vyvoláván pocit studu, nebo v případě, že se spleteme, abychom neurazili) – např.:

„Dobrý den můžu vám nějak pomoci?“ a až podle reakce je možné dále nabízet konkrétní služby. Je třeba prolomit základní bariéru nedůvěry a přijít s jasnou a konkrétní nabídkou pomoci a s informacemi o službách, které může využít – hygiena, denní centrum, noclehárna, poradenství. Nabízená pomoc musí být okamžitá a musí mít jasný efekt a přínos pro klienta:

„Máte hlad? Ano! Zde je paštika a chléb a od 11 hod si do NDC můžete přijít na polévku!“

Během tohoto prvního kontaktu a v těchto třech větech proběhlo zároveň jak jednání se zájemcem, tak dohoda o poskytování služby, ba i poskytnutí a plánování služby. Klient dostává při provokontaktu leták s informacemi o službě i o navazujících službách, je zde uvedeno také poslání a cíle, a způsob podávání stížností.

Podle standardu č. 3 by měl být při prvním kontaktu zájemce o službu informován terénním pracovníkem o veřejném závazku služby, tedy o poslání, principech a cílech, dále o možnosti stěžovat si na poskytované služby a o způsobu uzavření dohody. Většina z těchto věcí zájemce o služby v danou chvíli příliš nezajímá, ba právě naopak, všechny tyto informace mohou při prvokontaktu neúměrně zvyšovat práh služby.

Kontakt s klienty, kteří jsou na ulici déle

Pracovně si skupinu lidí, kteří pobývají na ulici dlouhodobě, rozdělujeme následovně:

- osamělí muži (někdy i ženy), zpravidla starší – demonstrativní bezdomovectví,
- muži i ženy – žijí v komunitě, squatteři,
- páry žijící ve squatech a stanech,
- páry žijící v zahradních chatkách.

Z rozdělení je zřejmé, že klienti z těchto skupin mají rozdílné potřeby, a také rozdílný stupeň motivovanosti ke spolupráci. Na základě motivovanosti je možné rozdělit klienty také následovně:

- nemající zájem o žádný kontakt s terénními pracovníky,
- jsou dlouhodobě v kontaktu s terénními pracovníky, nevyužívají žádných služeb – udržovací kontakt,
- využívají pouze materiálních služeb – strava, ošacení, hygiena, léky,
- motivovaní ke spolupráci na konkrétní zakázce – vyřízení dokladů, registrace na ÚP,
- motivovaní k dlouhodobější spolupráci – hledání bydlení, práce.

Terénní pracovníci mohou také pracovat buď s jednotlivci, páry či rodinami, anebo se skupinou. Pro klienty z těchto heterogenních skupin lidí na ulici je potřeba užívat rozdílné formy práce a následně také jejich formalizaci, tak, aby nedocházelo ke zvyšování prahu služby a ve větších městech (početnější skupina klientů) také k zahlcení pracovníků administrativou. Škála technik, které terénní pracovníci používají, se tak pohybuje od kontaktní práce přes case management až k terapii.

Klienti, kteří nemají zájem o spolupráci: V případě, že jsou kontaktováni pracovníky a tento kontakt odmítnou, zaznamenáváme např.: *Muž 55 let kontakt – informován o službě – nemá zájem využívat služby.* Terénní pracovníci dále tyto klienty aktivně nevyhledávají, při občasném kontaktu dochází k opětovné nabídce služeb.

Udržovací kontakty – klienti, kteří jsou dlouhodobě v kontaktu s terénními pracovníky a nevyužívají žádných služeb

Specifikem bezdomoveckého terénu je, že v některých případech nenabízíme klientům materiální pomoc (v městě je denní centrum a docházelo by tak k dublování služeb – materiální pomoc je poskytována pouze při prvokontaktu). Důvodem kontaktu s klienty není ani potřeba výměny a klienti nemají zájem o žádnou konkrétní službu, přesto jsou terénními pracovníky aktivně kontaktováni. Při kontaktu se pracovníci s klienty baví zpravidla o obecných věcech – jak jde život. Těmto kontaktům říkáme udržovací kontakty. Udržovací kontakty vnímáme jako důležitou součást naší práce. Soustavně jsme touto formou v kontaktu s řadou lidí, kteří nevyužívají jiných nízkoprahových služeb, mapujeme situaci těchto lidí. S těmito klienty individuálně neplánujeme, jedná se spíše o doprovázení, kdy klientům říkáme, že v případě, že budou cokoliv potřebovat, tak se na nás mohou obrátit. Takové situace pak nastávají ve chvíli, kdy dochází k náhlému zhoršení jejich zdravotního stavu, úmrtí nebo onemocnění někoho blízkého, nástup do výkonu trestu atd. V těchto situacích se klienti často obracejí s žádostí o radu, pomoc nebo podporu právě na terénní pracovníky. Bez dlouhodobého kontaktu (doprovázení) a navazování vztahu by v mnoha případech nedošlo k žádosti o pomoc a tedy ani ke společné práci na zakázce. Udržovací kontakt zaznamenáváme: *Kontaktován muž 55 let, naše služby zná a využívá, momentálně nemá o nic zájem.* Tato forma kontaktů s klienty tvoří asi 50 % našich kontaktů.

Využívají pouze materiálních služeb

V případě, že lokalitě chybí nízkoprahové denní centrum, nebo klienti mají zákaz využívat jeho služeb, bývá součástí nabídky terénních služeb pro lidi bez domova také distribuce materiální pomoci – potraviny, hygiena, ošacení nebo zdravotnický materiál (náplasti, obvazy atd.). Klienti tak mohou dlouhodobě využívat pouze materiální pomoci, jedná se v podstatě o udržovací kontakt a jedinou zakázkou ze strany klienta je materiální pomoc. Na menších městech, kde je zpravidla i méně klientů, se tak terénní pracovníci mohou někdy stát „nosiči svačín“. V případě dlouhodobého poskytování materiální pomoci máme na paměti, že materiální pomoc klientovi není cílem poskytování služby, ale prostředkem, jak být s klientem v dlouhodobém kontaktu, a máme jasně stanovená kritéria, jak často a kdy materiální pomoc klientovi poskytneme. Poskytnutí materiální pomoci zaznamenáváme takto: *Muž 35 let – osobní cíl: Mám hlad. Chtěl bych se najíst. Dohoda: Poskytnuta paštika a chléb.*

Motivování ke spolupráci na konkrétní zakázce a ke spolupráci na dlouhodobé zakázce

Záměrně zde spojuji dva druhy spolupráce s klienty, jelikož v rámci terénní práce se snažíme uzavírat dohody vždy na konkrétní krok, nikoliv na dlouhodobé cíle – viz uzavírání ústní dohody. Dohodu zaznamenáváme takto: *Josef 35 let – osobní cíl: Potřebuju ob-*

čanku! Dohoda: Domluvili jsme se, že mě zítra kontaktuje v kanceláři, kde jej vyfotím a kontaktuji kurátora s žádostí o rodný list. Na dalším postupu se dohodneme, až budou fotky na OP a rodný list.

Zápisy terénních pracovníků vypadají takto:

Lokalita: Hlavní nádraží, čas: 10:00

Kontaktován pan M, říkal, že by se chtěl ubytovat v azylovém domě, ale napadl zde za-městnance a má tam zákaz, dříve chodil také do denního centra. Osobní cíl: Měl bych zájem o pomoc se zprostředkováním ubytovny.

Dohoda: Domluvili jsme se, že pan M přijde na druhý den za mnou do kanceláře a vy-tisknu mu kontakty na ubytovny. Poskytnuta 3x paštika.

Lokalita: Autobusové nádraží, čas: 10:30

Kontaktován muž 35 let – Olomoucký kraj, poskytnuty základní informace o TP a NDC, muž řekl, že služby zná. Osobní síl: Potřebuju nějaké oblečení. Dohoda: Domluvili jsme se, že navštíví šatník denního centra.

Kontaktována žena 25 let, naše služby zná a využívá, o nic momentálně nemá zájem.

Při zápisech se snažíme dodržet, pokud je to možné, aby byl napsán osobní cíl klien-ta – ten je vždy zapsán v první osobě – a dále dohoda mezi klientem a pracovníkem a co se v rámci dohody udělalo.

Závěr

Model individuálního plánování a jeho formalizace, který používáme v rámci terén-ních programů s lidmi bez domova v Olomouci a v Přerově, zatím nebyl konfrontován s pohledem inspekcí. Takže nemůžeme garantovat jeho „průchodnost“. Je to model in-dividuálního plánování, který je přizpůsoben realitě výkonu terénní práce, počtu klien-tů, se kterými se setkáváme, a také možnostem terénních pracovníků při vedení potřeb-né administrativy, a zároveň také požadavkům Standardů na průkaznost individuální-ho plánování.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ V NZDM FORMOU ROZHOVORU

Ing. Aleš Herzog

Tento text vznikl pro inspiraci pracovníků nízkoprahových klubů. Přináší jednu z možných technik, jak se vyrovnat s požadavky zákona č. 108 Sb. o sociálních službách, které klade na individuální plánování s uživateli. Popisuje techniku rozhovoru o životě a cíli spolupráce, která může usnadnit pracovníkům zavádění individuálního plánování do praxe.

Dovednosti pracovníků jako „kámen úrazu“ služeb

Základní obtíží při zavádění individuálního plánování jsou omezené dovednosti pracovníků nízkoprahových klubů, a to především:

- obtíže pracovníků s **navázáním kontaktu a s tím, jak by si měli povídat s dětmi a dospívajícími o jejich životě**,
- obtíže pracovníků s **pojmenováním toho podstatného** – v čem mu mohou být docházení do klubu a vzájemná spolupráce užitečné – tak, **aby výsledku rozuměl pracovník i klient**, (toto si vždy znovu a znovu uvědomím, když zadám na seminářích cvičení na pojmenování cílů NZDM,)
- nechuť a obtíže pracovníků, mají-li **zaznamenat vzniklý výsledek** do dokumentace, čili formulovat výstupy v podobě stručného záznamu s předepsanými náležitostmi dohody či individuálního plánu.

Skoro se až zdá, že pracovníci se dělí na ty, kteří si umí s klienty povídat, ale nenávidí zaznamenávání a dokumentování, a na ty, kteří zaznamenávat umějí, ale klienti si s nimi nepovídají. Formulování podstatného nejde téměř nikomu.

Proto jedním ze základních předpokladů úspěšného vypořádání se s individuálním plánováním je rozvíjení kompetence pracovníků v této oblasti.

Osobní cíl jako „kámen úrazu“

Standardy po nás chtějí, abychom jednali se zájemcem, uzavírali dohodu a plánovali s ohledem na osobní cíl uživatele (zájemce). A zde je najednou obtíž. Pokud položíte dětem a mládeži, docházejícím do nízkoprahového klubu, otázku: „Chceš sem (do klubu

bu) skutečně docházet?“, odpoví jednoznačně ano. Když se jich ale zeptáme, proč sem chtějí chodit, co je jejich cílem, získáte odpovědi: „Hrát si...“ „Být s kamarády...“ „Flákat se před tím, než se půjdeme večer ožrat.“ Tyto formulace ale nejsou legitimními cíli sociální služby.

Zdá se, že v praxi mnoha zařízení došlo ke špatnému pochopení kritéria standardů 5b), které říká: *Poskytovatel **plánuje společně s osobou** průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby*. Kritérium má zajistit, aby byl uživatel přiměřeně zapojen do rozhodování, k čemu a jakým způsobem bude pro něj služba užitečná.

Nějakou chybou došlo k tomu, že si pracovníci vykládají toto kritérium takto: *Poskytovatel nutí osobu, aby si něco naplánovala*. Případně: *Osoba sdělí svůj osobní cíl poskytovateli a sama si jej zapíše do dokumentace*. A pak dochází k tomu, že pracovníci nutí uživatele, aby si vymysleli a sami zapsali svůj osobní cíl do dokumentace.

Smysluplnější a praktičtější se jeví rozumět osobnímu cíli jako tzv. **cíli spolupráce**¹, tedy něčemu, na čem se s klientem domluvíme. Termín dává poskytovateli a uživateli partnerské postavení při jeho vyjednávání. Za cíl spolupráce můžeme považovat stav změny, který by měl nastat spolupůsobením uživatele a poskytovatele služeb. To dává mnohem větší prostor pro vyjednávání s našimi klienty o tom, co se vlastně za jejich odpovědi „Být s kamarády“ skrývá (pokud o tom ale umíme vyjednávat). Požadavek vyjednat a zformulovat osobní cíl je kladen na pracovníka, nikoliv na uživatele (z jeho pohledu jsou uvedené formulace v pořádku).

Individuální plán(ování) jako „kámen úrazu“

Možná jste již slyšeli větu: „Každý klient nemusí mít individuální plán, ale musí být v **procesu plánování**.“ Ve Výkladovém sborníku² se píše: „*Povinnost plánovat nelze zredukovat na existenci plánu*“ (rozuměj formuláře v klientově složce, v němž je rukou vepsáno celkem 8 slov, jak to často bývá). „*I když výsledný plán je důležitým důkazem o naplňování tohoto požadavku, samotný proces vzniku plánu – individuální plánování – je ještě důležitější*.“ Tyto formulace nám dávají prostor. Pokud označíme jednotlivé okamžiky, kdy s klientem plánujeme např. rozhovor o klientově životní situaci, potřebách a potenciálních hrozbách jako jasnou součást procesu plánování, pak nám samotné absolvování tohoto rozhovoru (pokud je zaznamenáno), dává důkaz, že s klientem zákonný požadavek naplňujeme, aniž bychom měli konkrétní papír označený jako „plán se stanovenými kroky“ v jeho složce.

Čili v této technice: **Plánování se odehrává s klientem formou periodicky se opakujícího rozhovoru o cílech spolupráce**, a v některých případech, když je to vhodné, se sestaví individuální plán. Jinak probíhá plánování ad hoc formou „tady a teď“ v rámci běžného života v klubu.

1 Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele, MPSV 2008.

2 Standardy kvality sociálních služeb – Výkladový sborník pro poskytovatele, MPSV 2008.

Šetření životní situace, potřeb a potenciálních hrozeb jako cesta

Před rokem 2006 toho nízkoprahové kluby po svých klientech moc nechtěly. Snad jen, aby dodržovali pravidla. V současnosti jsou požadavky na klienty (ale i pracovníky) výrazně větší. Seznámit se s pravidly, stížnostmi, výpovědními lhůtami, uzavřít dohodu, mít plán, revidovat plán... Říkám si, že pokud tedy už takovéto procesy dělat musíme – a klienti je musí podstupovat, chtějí-li docházet do klubu – využijme je ke skutečnému zlepšení naší práce a **nedělejme je formálně**. Tedy pokud popisujeme práva a povinnosti klienta (které by měly být výslovně uvedeny ve smlouvě), je povinností klienta pravidelně absolvovat rozhovor s pracovníkem a férově popsat reálnou praxi (přičemž ale klient může při projednávání jednotlivých bodů sdělit, že o nich mluvit nechce).

Příklad metodiky individuálního plánování nízkoprahového klubu Včelka Kotěhůlky:

Základním postupem individuálního plánování je rozhovor, jehož obsahem je životní situace, potřeby a potenciální hrozby v životě klienta.

Základní parametry rozhovoru:

- rozhovor probíhá opakovaně, v intervalu např. maximálně 6 měsíců, pokud klient dochází do klubu pravidelně. Rozhovor je ošetřen ve smlouvě jako podmínka čerpání služby, s deklarovaným právem uživatele nemluvit o ničem, o čem nechce (pak se pracovník pouze zeptá, proč uživatel mluvit nechce, a je-li zdrojem nedůvěry v pracovníka, nabídne změnu klíčového pracovníka – možno blíže rozpracovat v postupu vedení rozhovoru),
- u uživatelů, kteří jsou v klubu noví, je první rozhovor buď součástí jednání se zájemcem, nebo (v případě, že uživatel si není jistý, zda chce do klubu docházet pravidelně, anebo má obavy, spěchá, nechce hovořit) je při uzavírání smlouvy určena doba, do kdy se rozhovor uskuteční (např. měsíc, dva, nebo do 20. pobytu uživatele v klubu),
- základními tematickými oblastmi rozhovoru jsou:
 - spokojenost s pobytem v klubu, náměty na zlepšení, zpětná vazba k pracovníkům (otvírací otázka, navíc to navazuje na standard 1 – kritérium Uplatňování vůle),
 - vyhodnocení minulých cílů spolupráce (pokud rozhovor již proběhl a cíle byly formulovány), (je to i taková revize, navíc to navazuje i na standardy 1 a 15 – ověřujeme, zda naplňujeme cíle, a tím zvyšujeme kvalitu,)
 - vztahy s vrstevníky,
 - škola,
 - rodina,
 - chování, které může uživateli způsobit újmu,
 - ohrožující situace, které v klientově životě v nejbližší době mohou nastat,
 - (u všech zmíněných oblastí jde o) hledání průsečíků, míst, v nichž by mohl být pracovník a nízkoprahový klub klientovi užitečný,
- rozhovor vychází z respektu pracovníka k případné neochotě klienta mluvit např.



- o svém osobním životě; v případě, že klient nechce mluvit např. o své rodině, je okruh vynechán, avšak s tím, že při příštím rozhovoru se na to pracovník znovu zeptá,
- cílem rozhovoru je formulovat tzv. osobní cíl – cíl spolupráce: **v čem může nízkoprahový klub a pracovníci být klientovi užiteční**; cíle spolupráce jsou zaznamenány a při příštím rozhovoru se k nim pracovník vrátí,
 - dále by se měl rozhovor věnovat tomu, jak by tedy klientovo čerpání služby – „docházení do klubu“ – mělo vypadat, aby mu bylo co nejvíce užitečné,
 - v případě, že z rozhovoru vyplyne konkrétní aktivita (např. klient potřebuje vysvětlit, jak sehnat a udržet si brigádu, nebo řeší konflikty s rodiči), u níž **je užitečné ji popsat a dovést do podoby individuálního plánu**, je touto formou naplánována (osobní cíl, kritéria naplnění, kroky, kdo se bude podílet, termín revize); pokud ne, počítá se s tím, že dílčí drobné klientovy zakázky budou realizovány „tady a teď“, při běžném využívání klubu, a evidovány průběžně.

Tímto ale vše nekončí. Pracovník musí výstupy rozhovoru zaznamenat vhodnou formou do dokumentace. Individuální plánování má jak rovinu vyjednávání s klientem, kde plán vychází především z požadavků, potřeb a přání klienta (klient je v tom aktivní, i pracovník je aktivní), tak rovinu plánování o klientovi pracovníkem, s následným ověřováním a potvrzováním u klienta (klient je pasivní, pracovník aktivní).

Sociální prevence jako jasné a uchopitelné směřování klubu

Zde vycházím s konstrukce programů specifické prevence, tak jak jsou popsány v publikaci Kontaktní práce. Upozorňuji přitom na zajímavou mikroúvahu „Kdo je zasažen a kdo je ohrožen“ z dílny brněnského Likusáku.³ Tématem práce je otázka, kterou si musí položit každý, kdo chce jít cestou programů specifické prevence.

Myslím si, že programy specifické prevence jsou nezbytnou součástí praxe každého nízkoprahového klubu: procházejí od mapování problematiky přes stanovování cílů až k denní realizaci a **musí se tedy nutně odrážet i v individuálním plánování**. Proto jsou součástí rozhovoru ony dva body, které se od myšlenky programu přímo odvíjejí:

- **Chování, které může uživateli způsobit újmu.** Sem patří typicky ono rizikové chování, jehož přítomnosti si všímáme u klienta či ve skupinové normě, např. u dětí to bude šikana, projevy agrese, špatné hygienické návyky, nepřijetí vrstevníky v místě bydliště nebo školet, u romských dětí navíc projevy rasismu, u dospívajících užívání drog, alkoholu, trestná činnost atd. Zařízení si vytipovává nejzávažnější či nejčastější ohrožující chování, přítomná ve skupinové normě, a s těmi klienta konfrontuje. Při rozhovoru je v tomto bodě možné vyjít např. z KAB modelu, tedy mapovat znalosti, postoje a chování klienta a na základě toho stanovit osobní cíl (cíle spolupráce): jaké znalosti bude pracovník klientovi předávat, o jakých postojích či chování budeme spolu komunikovat. To pracovník následně zapíše do záznamu z rozhovoru.

3 [www.streetwork.cz: Nízkoprahový klub Likusák, Myšlenka a praxe Tematického modelu I.](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2251), http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2251



- **Ohrožující situace, které v klientově životě v nejbližší době mohou nastat.** Sem patří důležité změny jako stěhování, změna školy, rozvod rodičů, dosažení hranice 15 let věku a nabytí právní odpovědnosti, navázání partnerského vztahu a sexuální debut, těhotenství, první brigáda, první zaměstnání. Jejich pojmenování nám opět vytváří možnost hledat osobní cíl (cíle spolupráce), tedy co můžeme společně udělat, aby tyto situace ne/nastaly, nebo aby byl minimalizován jejich negativní (či zvýšen pozitivní) dopad.

Výhody, nevýhody, příležitosti a rizika modelu

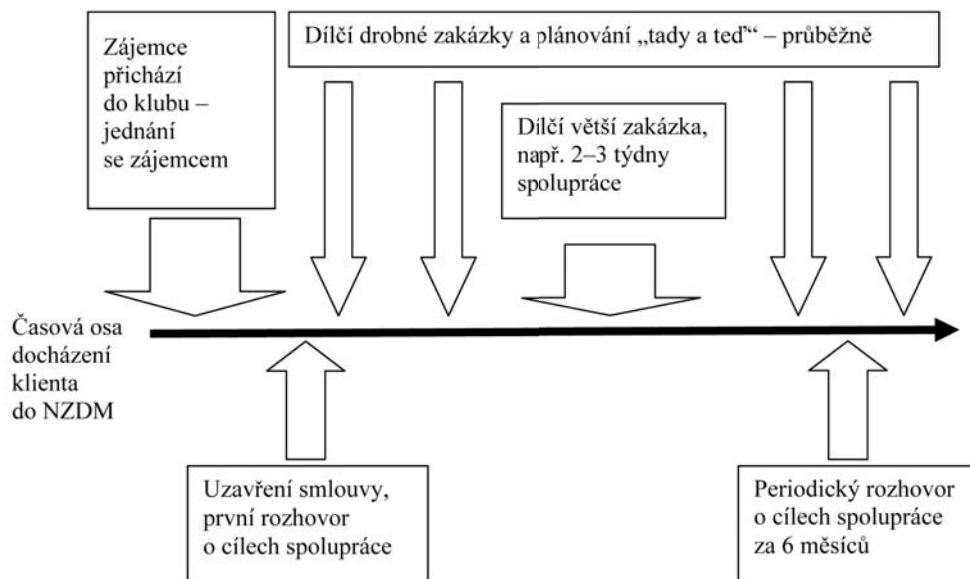
- Výhodou techniky je potlačení nutnosti mít s každým klientem poněkud nepřírozeně individuální plán ve formě „osobní cíl, kritéria jeho naplnění, kroky, kdo se podílí, termín revize, záznam revize“. To je v současnosti dominující, ale ne pro všechny klienty vhodná forma plánu. Standard č. 5 přitom tyto nároky výslovně neuvádí, je zde tedy prostor k manévrování. U klientů, kteří ale mají střednědobou zakázku, již jde takto pojmout, doporučuji plán v této struktuře sestavit (např. pomoc s vyřízením sociální dávky pro docházení do kroužku, pomoc při výběru střední školy, asistence při vykonávání obecně prospěšných prací apod.).
- Nicméně zařízení se rozhodně nezbavuje dokumentování práce s klientem, naopak: podstatné výstupy z rozhovoru je třeba formulovat a zaznamenat.
- Výhodou modelu je větší manévrovací prostor pro hledání „osobních cílů“ u klientů, kteří deklarují, že „zakázku nemají“.
- Výhodou modelu je přirozené propojení s programy specifické prevence v nízkoprahových klubech.
- Příležitostí je zakotvení rozhovoru jako základní součásti docházení do nízkoprahového klubu, pokud to ovšem klienti „akceptují“. Je možné, že v některých klubech bude neochota klientů či neschopnost pracovníků povídat si s nimi velká, a „nařízení povinného rozhovoru“ vše ještě prohloubí.
- Nevýhodou modelu je větší náročnost na administrativu a na dovednost zaznamenání rozhovoru. Pracovníci, kteří doufali, že zaškrtnou několik políček v dotazníku a „bude vymalováno“, z něho mít radost nebudou.

Závěr

Navrhuji pro potřeby nízkoprahových klubů realizovat individuální plánování jako strukturovaný opakující se rozhovor, při němž mapujeme životní stav a možnosti ohrožení uživatelů služeb a následně společně definujeme osobní cíl (cíle) spolupráce, a to s důrazem na rozměr sociální prevence.

Každopádně však připomínám, že individuální plánování je proces, který musí uchopit každé zařízení i pracovník sám, s vlastní hlavou, a ustát si to při případné inspekci.

Schéma



V.

NÍZKOPRAHOVÁ ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

VSTUP DO NÍZKOPRAHOVÉHO KLUBU POD VLIVEM NÁVYKOVÝCH LÁTEK A PRÁCE S KLIENTY ZNEUŽÍVAJÍCÍMI NÁVYKOVÉ LÁTKY VE VĚTŠÍ NEŽ MALÉ MÍŘE

(...CO TO PŘINÁŠÍ PRO KLIENTY, PRO PRACOVNÍKY, JAKÁ JSOU
POZITIVA A NEGATIVA, DÁ-LI SE VŮBEC TAKOVÁ PRÁCE DĚLAT,
METODIKA, PRAKTICKÉ ARGUMENTY A POSTUPY.)

Mgr. Helena Kotová, Bc. Martin Holíš

Úvod

Tento text vznikl na základě několikaleté praxe dvou zařízení, jež s klienty pod vlivem návykových látek pracují: Nízkoprahového klubu pro děti a mládež PVC Blansko (Sdružení Podané ruce, o. s.) a Nízkoprahového klubu Likusák (o. s. Ratolest Brno).

Oba kluby pracují s městskými dětmi a mládeží od 12 do 20 (resp. 26) let. Níže uvedený text popisuje praxi právě s touto cílovou skupinou a nemusí být platný pro klientelu jinou. Pro základní orientaci jsme si typického klienta popsali...

„Sídlištní klient“ (co si pod tímto pojmem představit – charakteristika):

- „Bravo generace“ – generace formovaná pop médií (tisk: Bravo, Dívka, atd.), webovými servery (Facebook.com, Libimseti.cz, Lide.cz anebo Youtube.com), komunikačními technologiemi (mobily, PC, herní konzoly), komunikačními nástroji (ICQ, chat, Skype);
- zpravidla městské dítě či dospívající, vztahující se stylem života a oblékáním k subkulturnímu městskému životnímu stylu (hip hop, techno, disko, punk, SK8...);
- subkultura u nich hraje roli pouze v povrchním slova smyslu – využívají jen některé atributy, zejména vzhled, projevy „cool“ chování, hlubší zájem neexistuje;
- nezáleží na tom, v jak velkém sídle žije – i na vesnicích nalezneme děti a mládež s těmito charakteristikami;
- zpravidla jde o dítě patřící k majoritě – pokud jde o minority, pak spíše o přistěhovalce (např. Vietnamce či potomky přistěhovalců z východního bloku), anebo o Romy, kteří se vztahují k majoritě a jsou majoritou přijímáni;
- pokud jde o užívání návykových látek, hovoříme převážně o situacích, kdy klient v sobě „něco má“, nicméně se dokáže kontrolovat, komunikuje, a my sami ani často nepoznáme, že něco užil.

Historie a vývoj

Pokud se podíváme do historie, jakým způsobem se nízkoprahové kluby a terénní programy pracující s „rizikovou“ anebo „ohroženou“ mládeží etablovaly v síti služeb, nacházíme 2 typy služeb, vůči nimž bylo vymezení zásadní. Zaprvé šlo o vymezení se vůči volnočasovým formám práce s touto klientelou (DDM, SVČ, otevřené kluby atp.). Druhým typem služeb je ten, který je pro tento text podstatný: šlo o vymezení se vůči drogovým (HR) službám.

Šlo o striktní vymezení se směrem k odborné, ale i laické veřejnosti. Směrem k odborné veřejnosti šlo o vzkaz: „My jsme ti, co nepracují s drogovými klienty.“ A směrem k laické veřejnosti o vzkaz: „Naše služba je „čistá““. Toto vymezení je čitelné např. z materiálu Pojmůsloví NZDM.

Realita tlačí na změnu

Postupem času se ale situace vyvinula takovým směrem, že se z několika důvodů stala nadále neudržitelnou. Zejména k tomu vedly tyto důvody:

- 1) Časem došlo k *samovolnému „posunu“ zařízení* tím, že jsme stejně nedokázali odhalit všechny klienty, kteří přicházeli do klubu „pod vlivem“: někteří pod vlivem byli (1 pivo, 1 joint, dojezd). Tím se přirozeně začalo otevírat téma alkoholu a drog a klienti o tom sami začali mluvit.
- 2) *U pracovníků došlo k posunu v jejich vnímání*: je možné toho využít a takové klienty nevylučovat, navíc poté, co se klient přizná (namísto pochopení a podpory nebylo vhodné jim dát vyhazov). Zjistili jsme, že fakt, že je někdo „pod vlivem“, neohrožuje nijak výrazně službu, ale dá se s tím pracovat.
- 3) *Pracovníci v terénu si ověřili, že pracovat s lidmi „pod vlivem“ je možné* – i když je to obtížnější. V terénu pracovníci mohou vstupovat do situací, kdy klienti např. pijí víno v parku, kouří marihuanu, domlouvají se na „kšeftech“ atd. Pokud je vztah mezi streetworkerem a klienty dobrý, pracovník v této situaci může zůstat a reflektovat ji. Na druhou stranu, pokud klienti vysloví nesouhlas s přítomností pracovníka a ten musí situaci opustit, ztrácí tak možnost práce s klienty, anebo již dopředu do těchto situací nevstupuje, neboť nevidí smysl v komunikaci s lidmi „pod vlivem“.¹
- 4) *Zvyšování sebevědomí služeb*: profilace služby je hotová. Služby se dokážou postavit jako partner a ustojí si kontroverzní situaci. Jsme tu i pro tuto velkou rizikovou skupinu, nechceme odmítat potřebné.
- 5) *Přibližování se Evropě* – klienti služeb se mění, „tvrdnou“ (začínají se zneužíváním v čím dál ranějším věku, rizikověji, a i s tvrdými drogami).

1 Analogicky uvažujeme, proč to tedy nedělat i v klubu? Zvláště, když v klubu máme k dispozici více nástrojů, zejména pravidla, výhodu „našeho“ prostředí, atraktivitu pro klienty i částečnou jistotu kontaktu. Je důležité přemýšlet o tom, jak z toho něco vytěžit: Jak pracovat s pravidly, abychom tyto klienty nevylučovali, ale zároveň abychom neohrozili fungování služby. Jak s klienty komunikovat, jak otevírat témata, jak reflektovat to, co dělají a co se s nimi děje.

- 6) *Nalezení prostoru pro drogové téma* v rámci NZDM: drogy jsou u klienta jen jedním z problémů (pracujeme s ním jako s člověkem, který je v obtížné životní situaci – více bude popsáno dále); pokud jsou hlavním (primárním) problémem, se kterým klient přichází, v tom případě s nimi nepracujeme, ale odesíláme ho do návazných služeb).
- 7) *Limity drogových služeb*: Pracovníci drogových služeb sami tvrdí, že nevědí, co jiného než my by klientům NZDM, kteří pouze experimentují, poskytli (kromě výměny materiálu). Pracovníci NZDM mají potenciál pracovat i s těmito klienty. Z našich zkušeností víme, že v podstatě jedině, co klienti po pracovnících chtějí, jsou informace a možnost mít se komu svěřit, vypovídat, reflektovat situaci.

Předvolba klientely

Již tím, že zastáváme postoj „ano“ nebo „ne“, můžeme předem řadu okolností předpokládat, a tím pádem i volit svoji klientelu. (Neříkáme, který postoj je správný, každé zařízení má právo vyprofilovat se směrem, jakým „chce“, nicméně z níže uvedeného textu je zřejmé, jaké stanovisko zastáváme my.)

NE = Pokud zařízení z jakéhokoliv důvodu trvá na pravidle, že s klienty „pod vlivem“ nepracuje, a již od svého vstupu takto klientelu selektuje, má to své důsledky. V tomto rozhodnutí je již zakomponována jakási předvolba klientely. Znamená to v praxi to, že nemalé procento klientely zůstává bez velké části možných služeb. V žádném případě to ale neznamená, že zůstává bez služby ve věci zneužívání návykových látek. Stále zůstává celé spektrum aktivit a výkonů, jež mu může služba poskytnout. Např. informační servis přes telefon, poradenství přes ICQ. Z přímých služeb je možné to, že klient vstupuje do služby ve chvíli, kdy „pod vlivem“ není, a pak se mu nabízejí další služby. Tato možnost ale přichází pouze pod podmínkou jeho „čistoty“.

ANO = V případě, že se zařízení rozhodne pracovat s klienty „pod vlivem“, není to bez rizika (více rozebereme dále v textu).

1) Historicky etablované drogy v klubu – alkohol a marihuana

Látky, se kterými se u klientů NZDM setkáváme nejčastěji, přijímáme je jako součást jejich života a nepohoršují nás. Umíme se o nich s klienty bavit, máme o nich mnoho informací, dokážeme s nimi pracovat – např. preventivními programy.

Jak to máme s pravidly – „obvyklá“ a pragmatická pravidla

OBVYKLÁ PRAVIDLA KLUBU...

V KLUBU PLATÍ STRIKTNÍ ZÁKAZ:

- 1) vstupu pod vlivem návykových látek
- 2) kouření
- 3) pití alkoholu
- 4) užívání drog
- 5) manipulace s drogou
- 6) prodeje drog
- 7) přinesení drog do klubu

PRAGMATICKÁ PRAVIDLA KLUBU...

V KLUBU PLATÍ STRIKTNÍ ZÁKAZ:

- 1) vstupu VIDITELNÝM vlivem (!)
- 2) kouření
- 3) pití alkoholu
- 4) užívání drog
- 5) manipulace s drogou
- 6) prodeje drog
- 7) přinesení drog do klubu

Tabulka 1: Rozdělení klientů v různých fázích „bytí pod vlivem“ a následně jim poskytované služby

POSKYTNEME NĚJAKOU SLUŽBU VŠEM KLIENTŮM			
Pro pracovníky neviditelný vliv	Pro pracovníky viditelný vliv		
Nejsou pod vlivem, či vliv ne-rozpoznáme:	„Neohrožující, kontrolovaný“ vliv:	„Ohrožující, nekontrolovaný“ vliv:	Je úplně mimo – „kóma“:
- klientovi/tům se dostává kompletní nabídka služby, - klient/ti nepodléhá/ají této metodice přímo, ale nepřímo – přihlížejí jejímu uplatňování u druhých klientů, - práce na změně jedince v přítomnosti skupiny je také prací se skupinou.	- musí od pracovníka dostat informaci, že víme anebo máme podezření, že je/jsou „pod vlivem“, - není podstatné, zda svůj vliv přizná či ne, nemusíme mu jej dokazovat! – již podezření nás opravňuje k použití této metody z bezpečnostních důvodů, - sebekontrola u něho/nich funguje, - neporušuje/jí pravidla klubu, - je vnímán se zvýšenou kontrolou pracovníky, - v klubu jich může být libovolné množství (limitované kapacitou zařízení), - dostává informace, že pokud začne „divočit“, můžeme ho přesunout do kontaktní místnosti nebo na jiné klidné místo, anebo pokud je plná, jde domů; pokud klient nechce spolupracovat, nedodržuje dohodnutá pravidla, je z klubu vykázán.	- v kontaktní místnosti mohou být maximálně 3 klienti „pod ohrožujícím vlivem“, - pro klienta platí speciální pravidla: 1. zákaz využívání jiných služeb zařízení, vyplývající z prostorového rozdělení a běžné nabídky služeb, 2. omezený pohyb po klubu (jen venku, kontaktní místnost či WC), 3. nesmí a pracovník jej udržuje komunikaci v bdělém stavu, 4. i po vystřízlivění může využívat pouze omezenou nabídku klubu (venkovní prostor, kontaktní místnost, WC); - pro pracovníka platí také speciální povinnosti: 1. informovat jej/je o tom, že se na něj vztahují zvláštní pravidla, a vysvětlit mu tento režim, 2. nenechává jej/je o samotě a neustále na něj/ně mluví, 3. mluví se s ním o situaci – jak mu je, kolik čeho do sebe dostal atd., 4. v případě, že je podezření na otravu návykovou látkou, volá sanitku (155) nebo rodiče, případně obojí.	- moc mimo, není schopen samostatné chůze, - prakticky nulová komunikace, - kamarádi ho podpírají a je mimo, - zkontrolovat stav, snažit se dostat ho z klubu a případně zavolat sanitku, - nesmí být sám.

Pozn.: **VIDITELNÝ Vliv – co to je, jak to vnímáme, jak to poznáme...**

Na první pohled je zřejmé, že klient je pod vlivem nějaké látky. Znamky: klient se motá, padá, naráží do věcí, křičí, nekontrolovaně se směje, usíná, zvrací, nedokáže hovořit souvisle, je agresivní, je „vytuhlý“, má červené a malé oči, snaží se být „neviditelný“, je to z něho cítit atd.

V následujícím textu přineseme vysvětlení našeho postoje, proč klienty, kteří látky zneužívají ve větší míře, považujeme za dobré z klubu nevylučovat, ale naopak se s nimi snažit pracovat, shrneme možné přínosy, ale i rizika.

Je ale velice důležité podotknout, že to, že mají klienti „pod vlivem“ vstup do klubu povolen, neznamená, že toho masivně a hojně zneužívají. Naopak, tyto případy se stávají cca jednou za tři měsíce, zejména v zimním období. Někdy je kumulace větší – letos např. třikrát za tři měsíce.

Klienti sami uznávají, že když „jsou už moc“, tak do klubu nepůjdou. A pokud ano, většinou z toho mají problém, protože své projevy nedokážou kontrolovat a něco provedou – nechtějí odejít, obtěžují ostatní. To se ale podle nás stává i v ostatních klubech.

Jak jsme již uvedli, převážná většina klientů je ve stavu, kdy užití látky buď nepoznáme, anebo poznáme, ale klient je v takovém stavu, že mu nedělá problém se kontrolovat, a my ho jen upozorníme, že o tom víme a ať si dává pozor na své chování.

Popis situace ohledně návykových látek

- 1) Děti a mládež mají **velice snadný** přístup k legálním drogám (alkoholu, cigaretám, plynu do zapalovačů, k těkavým látkám).
- 2) Děti a mládež mají již ne tak snadný, ale **relativně jednoduchý** přístup k ilegálním drogám – vědí, jak je sehnat a od koho (marihuana, houbičky, LSD, extáze, atd.), přičemž jejich dostupnost se zvyšuje.

Kde dochází k selhání a jak konkrétně vypadá

K selhání dochází na několika úrovních, přičemž se dá říci, že nízkoprahový program či instituce je až na pomyslném „chvostu“ – tedy nízkoprahový program jako takový neselhává – a situaci řeší tím, že na téma aktivně reaguje.

Na prvním místě **selhávají** zejména **rodiče** (či jiní zákonní zástupci) v tom, že nedohlíží na své děti a často ani nevědí, že kouří, pijí a zneužívají pravidelně a neúměrně různé návykové látky. Rodiče mají za své děti zodpovědnost nejen doma, ale i mimo domov, včetně nízkoprahového klubu (výjimku tvoří zdravotnická a školská zařízení).

Dále **selhávají prodejci** nabízející legální drogy – prodávají cigarety, alkohol i další zneužitelné látky (zapalovače, ředidla...). Ať už jde o trafikanty, anebo obchodníky či restaurátory.

Následně **selhává městská i státní policie** v tom, že nekontrolují dostatečně prodejce, pro něž je tento nelegální obchod výnosný. Selhávají také v tom, že dostatečně namátkově nekontrolují děti, když drogy užívají (neustálé nahánění part je nepopulární), anebo při zaregistrování zneužívání neuplatňují důsledně nástroje, jež mají k dispozici (přehlížení, řešení pouhou domluvou).

V neposlední řadě **selhávají školy** v tom, že je v nich téma návykových látek stále většinou tabu („u nás se to neděje, u nás tohle není aktuální“). Přiznání skutečnosti nese s sebou nepopularitu školy, a taktéž je zde fakt, že se situací je možné dělat pouze omezené množství věcí s nejistým efektem.

Pragmatický postoj NZDM jako reakce na řadu selhání

Pokud si uvědomíme fakt, že klient, který se objevil přede dveřmi zařízení, je produktem výše uvedené situace, a uvědomíme si, že všechny zmíněné subjekty nějakým způsobem selhávají, pak nemáme důvod a nechceme žádnou svou klientelu ze své služby vylučovat.

Služba je dle názoru autorů nastavena právě na tuto cílovou skupinu – tedy na skupinu, jež se ocitá v nepříznivé životní situaci a jednou z jejích nejmarkantnějších charakteristik je zneužívání návykových látek. Proto nám přijde logické, že takové lidi v programu máme a pracujeme s nimi. Jsme službou sociální prevence na všech jejích úrovních, a tudíž není podle nás etické klienty odmítat.

V případě, že bychom aplikovali zákaz vstupu, ničeho bychom tím nedocílili. Klienti by zneužívali návykové látky nadále a jejich situace by byla méně nakloněna změně, než v případě, že do služby vstoupí.

Dalším argumentem mluvícím pro práci s klienty „pod vlivem“ je, že nemáme snadné a schůdné metody, jak zjistit, že konkrétní klient „pod vlivem“ skutečně je (možné porušení práv klienta, nutný souhlas rodičů s testováním, kdo bude hradit náklady na testování atd.).

Co se s klienty, kteří vstoupí „pod vlivem“, v zařízení děje

V případě, že se klient, jenž je „pod vlivem“, ocitne v zařízení, neocitá se ve vzduchoprázdnu. Zde jsou nastíněny některé z akcí, jež se kolem klienta rozehrávají, a některé ze služeb, jež jsou mu poskytovány více či méně aktivně:

1. klient se ocitá v **bezpečném prostředí** (chráněný prostor se striktními pravidly – prostředí je bezpečné zejména oproti ulici, v některých případech i oproti samotnému domovu; prostor je ale také chráněn právy zařízení),
2. klient je zde „**pod dohledem**“ vyškoleného personálu (sociálních pracovníků),
3. **pracovníci monitorují a vyhodnocují**, co se s klientem děje,
4. **pracovníci se baví s klienty** o tom, PROČ a JAK ČASTO látky zneužívají,
5. **pracovníci se s klienty baví o tom, JAK látky zneužívají** – podáváme informace, jak látky zneužívat bezpečně, čeho se vyvarovat, jak se chovat, když se něco děje – harm-reduction – minimalizace rizik,
6. **pracovníci nabízejí odkazy a informace** na instituce, které zneužívání drog řeší, anebo na instituce, jež řeší problém, který za zneužíváním stojí,
7. klienti **pod silným vlivem** nejsou vyloučeni ze služby, ale mají **omezenou možnost využití služeb**,
8. **pracovníci vedou motivační rozhovory** v případě, že klienti jsou ochotni na téma komunikovat,
9. **pracovníci celkově pracují na tom, aby se zvýšila důvěra klientů v instituce**: aby byl klient kdykoliv ochoten sdělit, že něco potřebuje; tzn. jsou schopní podporovat klienta ve změně,

10. **možné „motivační výhody“ oceňující „čistotu“:** nápoje (nealko, káva, čaj) zdarma, kompletní vybavení a služby programu, přednostní přístup na výjezd (tj. výjezdní po-
bytovou akcie s klienty mimo zařízení, trvající od 1 do jeden až několika dnů) apod.,
11. pracovníci **oceňují „čistotu“** klienta a reflektují ji; naopak **nepodporují „bytí pod vlivem“**,
12. **pracuje se takto se skupinovou normou** (ve smyslu její kultivace),
13. klienti **se učí kontrolovat své tělo, své chování a projevy** („přehrávání“ vede ke zra-
něním, excesům atd., které neodpovídají míře intoxikace – vyprovokovaný stav),
14. klienti jsou **vedeni k zodpovědnosti** za své „přehulené“, „přepité“ kamarády,
15. **nesetkávají se** u nás se striktním a tvrdým **odsudkem** či postihem, jak je jinde běžné,
ale s přijetím a s jiným postojem v této otázce (výborné pro budování vztahu),
16. zařízení může **pracovat s reálným stavem v rámci celé problematiky** (podněty úřa-
dům, školám atd.) – jsme v první linii a to nám dává další možnosti další práce.

Ohrožení a negativa povolení vstupu „pod vlivem“

Tak jako každá cesta, kterou si zařízení vybere, i tato produkuje vedle pozitiv a přínosů také několik možných **rizik a komplikací**. Zde předkládáme některé z těch, jež je možné v různých fázích po zavedení tohoto přístupu identifikovat. Některé z nich postupně mizí, jiné se vracejí a další jsou v různé intenzitě stabilně přítomny. Jde zejména o:

- **nabourávání „poklidného“ chodu klubu** – zejména na počátku je to lavinové zava-
lení, které slábne, až prakticky vymizí,
- **promísení** více a méně „problémových“ **klientů**,
- **riziko špatné pověsti** v komunitě (př. „feťácké doupě“),
- **pracný způsob obhájení přístupu** (nejde o podporu ve zneužívání, ale o zvláštní pří-
stup a sociální práci s touto skupinou),
- lavinovité **pokusy o zneužívání** pragmatických pravidel klienty (pokusy posunovat
hranice pravidel),
- **pokusy o získání klubu jako azylu** před policií, rodiči...,
- do služby může vstoupit pouze **omezený počet klientů „pod vlivem“**,
- **blokování pracovníka** v rámci individuálnější práce s klienty „pod vlivem“,
- **problémy s vymezením hranice** kolem klubu, kde ještě ano a kde už nepít, nehulit trá-
vu atp.,
- zvýšené **riziko konfliktů a úrazů** v klubu,
- zvýšené **nároky na pracovníky**, zejména:
 - a) schopnost komunikovat s klientem „pod vlivem“,
 - b) schopnost rychle reagovat a dobře odhadovat situaci (např. možnost zkratu),
 - c) dobrá koordinace pracovníků na klubu nutná,
 - d) nutnost větší práce s pravidly, s autoritou, větší riziko vyhrocení situace do konfliktu.

Pokud nebereme klienty takové, jací jsou, můžeme tím:

- popírat smysl NZDM – práce s „problémovými“ klienty, pragmatické nastavení cílů,
- ztrácet „klienty“: nepřestanou kvůli našim zákazům, je jim to jedno,

- vzít klientům poslední instituci, na kterou se mohli nebo byli ochotni obrátit,
- napomoci tomu, že klient si (druhým, okolí) ublíží.

Tři hlavní výhody proč ANO (což má přínos pro klienty!)

- 1) Klienti se učí fungovat normálně i pod částečným „vlivem“.
- 2) Můžeme si s nimi o tom povídat a reagovat na ně: nezatrácujeme je – klient zůstává klientem programu.
- 3) Klient nebude nebezpečný sobě ani okolí.

Tři hlavní výhody proč NE (což má přínos pro pracovníky!)

- 4) Pracujeme s hodnými a motivovanými „klienty“, práce je radostná a veselá, přináší výsledky, děláme spoustu volnočasových aktivit.
- 5) Dobré ve fázi rozjezdu programu, klubu – potřeba zabezpečit prostor, zaučit pracovníky.
- 6) Máme pocit, že „problémovým“ klientům velice pomáháme systémem sankcí a zákazů – jsou na to přece zvyklí, tak to pochopí.

2) Historicky nové drogy – pervitin, extáze, heroin atd.

Jak jsme se již v úvodu zmínili, věková hranice, kdy děti a mládež začínají experimentovat a užívat návykové látky, se posouvá: ať již se jedná o alkohol či ostatní drogy. Z drog, které klienti zneužívají, mají zařízení nejčastěji zkušenosti s marihuanou, hašišem, v omezené míře s houbičkami.

U klientů se však objevují nové trendy v užívání drog: přecházejí v poměrně nízkém věku na tzv. tvrdé drogy, z nichž nejrozšířenější je pervitin. Tento posun zrcadlí trendy, které můžeme pozorovat v celé společnosti, ale i v jiných zemích.

Hlavní důvody

- lehká dostupnost – bydlí v lokalitě, kde se „vaří“, drogu je lehké získat (prvních pár dávek zdarma),
- ekonomičnost drogy – nízká cena, dlouhodobý („výhodný“) efekt působení na psychiku,
- malé město, uzavřená lokalita – všichni se znají, míchají se uživatelé s experimentátory a začínajícími,
- alkohol a marihuana už jim nedávají takové zážitky jako dříve – tito klienti začínali cca ve 12 až 13 letech docela velkým stylem (lahve vodky, „podlampovky“) a baží po silnějších zážitcích,
- rodiče na ně nemají vliv, čas, náladu – přebírají vzory chování z party,
- nuda – životní styl chudý na podněty, vyvolávají si je uměle.

Čtyři nejčastější otázky při vymezování role klubu v této problematice

V následujícím textu se budeme orientovat podle odpovědí na čtyři otázky, které nás i ostatní pracovníky NZDM k tématu nejčastěji napadají.

OTÁZKA Č. 1: Je mladistvý uživatel tvrdé drogy ještě naším klientem?

Nejprve bychom si měli popsat, o kom se vlastně mluví, kdo je onen mladistvý uživatel drogy. Může nám to pomoci lépe pochopit, proč vnímáme jako důležité s takovými lidmi pracovat. Jedná se o stávající klienty, se kterými jsme již určitou dobu v kontaktu. Máme s nimi vybudovaný vztah, je navázána důvěra. Za této situace je jasné, že mají potřebu se nám svěřit i se svými zkušenostmi s drogami.

Našími klienty se mohou stát ale i nově příchozí, kteří věkově spadají do naší cílové skupiny a pracovníci je vyhledají, nebo klient sám vyhledá zařízení, anebo je doporučen např. terénním programem pracujícím s uživateli drog. Proč tomu tak je, vyplývá z textu níže.

Dělení klientely dle zkušeností s drogou

a) „Jen na zkoušku“:

- nahodilá zkušenost (jednorázová, opakovaná), ale uzavřená,
- pervitin zkusili, nijak je to neoslovilo, ale i tak jim v mysli zkušenost zůstala; možná to třeba ještě někdy zkusí, možná ne; nebo naopak – výrazně špatná zkušenost a už by to v životě nechtěli.

b) „Beru občas“:

- experimentátoři, příležitostní uživatelé,
- užívají drogu nahodile nebo pravidelně, říkají o tom, že je to svinstvo, přesto si někdy vezmou, jen tak, aby byla sranda, nebo do party. Vědí, že v tom nechtějí pokračovat, ale „občas“ přece není pokračování. Výraznější pozitivní zkušenosti, nechápou ty, kteří v tom jedou, a cítí se být „nad“ těmi, kteří to nikdy nezkusili.

c) „Jedu v tom“:

- problémoví uživatelé,
- jsou ve fázi, kdy se jim brání líbí, dává jim smysl a lepší pocit ze života, uvědomují si, že je to svinstvo, ale brát nepřestanou, stále jim více dává, než bere – např.: zhubla jsem, řeším si tím své problémy; když to mám, tak je mi fajn a všechny problémy jsou maličké. Největší riziko je v tom, že postupně začínají přecházet na intravenózní aplikaci, už v tak nízkém věku. A aniž by si to uvědomovali, stávají se závislými a mění se jejich životní styl.

Ale zpět k otázce, zda klient, jenž užívá tvrdé drogy, může být klientem NZDM (te-

rénního programu pro děti a mládež). Při odpovědi vycházíme z pojetí práce zaměřené na člověka, které je většinou NZDM vlastní.

Staníček² (2003) uvádí následující charakteristiku pojetí práce zaměřené na člověka:

- Cílová skupina je definována především podle znaků vztahujících se k osobám klientů. Těmito primárními definičními znaky mohou být např. věk, pohlaví, příslušnost k národnostní či etnické skupině, subkultuře apod.
- Sekundární definiční znaky (týkající se vybraného problémového jevu) vysvětlují, proč je daná osoba naším klientem a co takové osobě naše zařízení může nabídnout.

Cílová skupina uživatelů NZDM není tedy definovaná jasným problémem (na rozdíl např. od služeb pro bezdomovce), ale zejména nepříznivou (obtížnou) sociální situací a věkem. V definicích cílové skupiny se uvádí spektrum nejrůznějších obtížných situací, ve kterých se klienti ocitají nebo vzhledem ke svému životu a životnímu stylu mohou ocitát. Jsou to např.:

- rozpad rodiny, partnerské problémy rodičů,
- sexuální debut,
- selhávání ve škole či v zaměstnání, problémy s volbou školy a povolání,
- rozpad vlastních partnerských vztahů, partnerské problémy,
- projevy šikany, drobná kriminalita, vandalismus, násilné projevy,
- útěk z domova či z jiného přístřeší, záškoláctví,
- generační konflikty, konflikty v místní lokalitě,
- **zneužívání návykových látek**, rasismus, trestní stíhání,
- pohlavní zneužívání,
- domácí násilí.

Můžeme tedy tvrdit, že drogy a závislosti nejsou hlavním problémem, ale jen jednou z mnoha charakteristik, kterými se cílová skupina vyznačuje. Troufáme si tvrdit, že **experimenty a zneužívání alkoholu a drog jsou ve většině případů důsledkem toho, že u nich nějaký čas trvá obtížná situace**. U svých klientů můžeme pozorovat, že drogy a alkohol jsou jedním ze způsobů, jak se s touto situací vyrovnat, zmírnit psychické problémy, nebo situaci přijmout.

Velkou roli v tom hraje rodina, prostředí, ze kterého klient pochází, a zejména jsou ovlivněni kamarády, partou a společností, ve které se pohybují a žijí. Ve společnosti je alkohol do jisté míry brán jako přijatelný způsob vyrovnávání se se stresem a životními problémy. Bohužel, mladí klienti, kteří jsou ještě navíc formováni vrstevnickým vlivem, mýty a kliše, nedokážou nebo nechtějí rozlišit, kde je přijatelná hranice, a jdou často (i vědomě) až za hranice přijatelnosti.

Zjišťují, že toto vyrovnávání se s obtížnou situací funguje, pod vlivem alkoholu nebo drogy jsou jejich problémy menší. Jenomže je tu velké nebezpečí rychlého vzniku závislosti – na čemkoliv.

V tomto případě, kdy je droga až sekundárním problémem, nám nepřijde logické ani správné vylučovat uživatele tvrdých drog ze služby (stejně tak, jako nevylučujeme klienty,

2 Staníček J., Syrový J.: Cílové skupiny pro terénní sociální práci a NZDM, Éthum č. 39, 2003.

kterí konzumují alkohol). Je jistě nutné pevně nastavit pravidla, za jakých do služby může vstoupit, ale to jsme již popisovali v předchozím textu. Jakýmsi pomyslným rozdělovníkem je tedy to, zda na základě své profesionální zodpovědnosti usoudíme, že droga není primárním problémem klienta (pak by klient spadl do péče drogové služby).

Dalším argumentem, který nás přesvědčuje, že máme s těmito klienty pracovat, vychází z vlastních poznatků a sdělení klientů. Jde o to, že 15letý klient (experimentátor) nikdy nepůjde do K-centra, aby si popovídal o drogách (od toho má nás – pracovníky NZDM). Za prvé se nechce identifikovat se službou pro cílovou skupinu, ke které on sám ještě nepatří, za druhé je nedůvěřivý a nepotřebuje někoho jiného na svěřování. S námi si vztah budoval např. rok, nemůžeme tedy předpokládat, že okamžitě půjde a bude se ihned svěřovat někomu dalšímu. Navíc, jak již bylo řečeno, pracovníci drogových služeb sami často nevědí, jak s takovými klienty pracovat, co jim nabídnout. Anebo na ně nemají kapacitu, což je častější situace.

Rozlišení mezi situacemi – orientace dle zakázky a primárního problému klienta – 2 typy klientů

- a) **„Klubový klient“** – stávající klient, který v nějakém období svého života začne experimentovat s drogami (popsaný výše) – necítíme potřebu ho vylučovat ze služby. Proč, když doposud např. užíval marihuanu každý den, opíjel se každý víkend, a my ho ze služby nevyklučovali (pokud do klubu chodil střízlivý). V čem je to jiné, když začne experimentovat s tvrdými drogami? Že je to „tvrdá“ droga? To podle nás není podstatné. Podstatné pro nás, jako pro pracovníky, by mělo být to, že je to droga, která mu může zničit život (stejně jako „měkkí“ drogy). V tomto případě je naopak potřeba s klientem více mluvit, pracovat, zároveň však ošetřit hranice a podmínky jeho pobytu v zařízení. Pracovat s ním nejen na tom, aby s drogami přestal, ale primárně, aby pominula věc (problém, situace), kvůli které s drogami začal.
- b) **„Káčkový klient“** – klient, který přichází nově do klubu a na naši otázku, co potřebuje, se ptá po službách, které nabízí Kontaktní centrum nebo terénní programy pro uživatele drog. V tomto případě je primární klientovou zakázkou výměna jehel nebo poradenství v oblasti drog nebo další služby, které my neposkytujeme. Tito klienti nespádají do cílové skupiny ani věkem ani vzhledem – je na nich na první pohled zřejmé, že s užíváním drog mají delší zkušenost. V těchto situacích postupujeme dle předpisů pro předávání do nárazných služeb, neprovádíme s ním první kontakt, ale rovnou jej odkazujeme na služby určené pro uživatele drog.

OTÁZKA Č. 2:

Pokud je klient užívající tvrdé drogy naším klientem, kde je hranice, po níž mu budeme poskytovat službu? A jakou?

Pokud tedy uznáme, že s klienty, kteří užívají návykové látky, chceme pracovat, je také důležité stanovit si hranici, za kterou již naopak uznáme, že s nimi již dále pracovat nelze. Je to jak z důvodu ochrany a bezpečí klubu a ostatních klientů, tak zejména z profesního hlediska, kdy mu již dále nemůžeme poskytovat služby, které on nechce akceptovat

– např. pro neustálé porušování pravidel; anebo neposkytujeme služby, které on začne požadovat – např. výměnu sterilního materiálu. Zároveň se také se jedná o ochranu pracovníků před „vyhořením“.

Ta hranice je pro nás stanovena jasně...

Službu poskytujeme, dokud:

- klient dodržuje pravidla klubu plus nadstavbová pravidla pro vstup „pod vlivem“ – nedává najevo, že je pod vlivem (na pervitinu to často nejde poznat, dá se dobře kontrolovat), nemluví s ostatními klienty o drogách, o svých stavech, nedomlouvá obchody; není agresivní, chová se slušně, mluví s pracovníky o svém braní,
- klient vypadá „normálně“ – stále kontrolované braní – uvědomuje si, že je potřeba občas vysadit, myje se, dbá o sebe, občas se vyspí, nají, chodí do školy nebo zaměstnání, nebo alespoň projevuje občas snahy zapojit se do života hledáním práce nebo školy nebo brigády,
- s klientem se dá hovořit a pracovat – droga mu ještě natolik nezatemnila mozek, že je stále schopen uvažovat a hovořit normálně, dokáže reflektovat svůj život a stav a chce stále pracovat na změně.

Po čase se může stát, že klient začne zapadat do stereotypů problémových uživatelů drog: celý čas věnuje shánění peněz nebo drogy, začne být na první pohled zřejmé, že něco užívá – zanedbaný vzhled, charakteristické pohyby a chování lidí na droze, a zejména mluví „z cesty“ – uživatelé pervitinu začnou po čase trpět tzv. stihomamem („schízou“) a paranoiou. Pracovníci NZDM v této fázi již nemají možnost s klientem mluvit a pracovat, klient již neuvažuje o změně (i když o ní neustále mluví). Je to fáze, kdy ukončujeme službu a doporučujeme klientovi nadále docházet jen do služeb pro uživatele drog.

My na něj nadále nemáme ani kapacitu, ani nástroje, a zejména, jeho stav ohrožuje fungování klubu a ostatní klienty.

Pokud tedy klient dodržuje pravidla a je ve fázi, kdy s braním chce něco dělat, máme několik možností, jak s ním pracovat.

Jaké jsou možnosti NZDM? Co s ním v NZDM můžeme dělat?

1) Vyhledávání a kontakt (naše nejsilnější stránka)

- Jsme s klienty aktivně v kontaktu – většinou jsou to stávající klienti, výhodou je již navázaný kontakt a vztah – máme potenciál téma otevírat, klienti jsou většinou ochotni o něm s námi hovořit, svěřit se, řešit ho,
- vyhledávání nových „experimentátorů“ v terénu, a přicházejí i sami do klubu,
- **včasná intervence** – plníme svou funkci, jsme službou sociální prevence, a tím pádem máme velkou šanci počínající drogový problém podchytit a pracovat s ním.

2) Informační servis

- V okamžiku, kdy se začnou o pervitin zajímat, poskytujeme informace,
- zároveň sami otevíráme téma – „hele, nechceš se dozvědět něco o P?“ – když víme, že se o něm klient zmínil,
- navazujeme na předchozí rozhovory: „Zajímá tě ještě něco o P?“ „Jak jsi teď na tom s P?“

3) Preventivní aktivity

- Mohou být zaměřeny na užší skupinu klientů – pokud je uživatelů malý počet, pracujeme jen s nimi, téma v klubu neotevíváme, ale pracujeme pouze s těmi, kdo se s drogou setkávají,
- v okamžiku, kdy se tématem drog začne zabývat více (většina) klientů a téma je živé, všichni si toho všímají, mluví o droze, mají jak přímé tak zprostředkované zkušenosti, pracujeme se všemi, ale i nadále je nutno skupiny rozlišovat – jiné informace pro různé skupiny klientů (dle dělení výše),
- dotazníky, otevřená konverzace, beseda, diskuze, filmy, letáky...

4) Poradenství

- Individuální rozebírání klientovy situace,
- konkrétní pomoc v konkrétním případě,
- klientova situace hodně zasahuje do vztahů, školy, zdraví, rodiny, hrozí ústavní péče, problémy s policií a úřady, dívky – specifické problémy: vztahy s „vařiči“, se závislostmi, sex atd.

5) Předávání do návazné péče

- Návaznost na veškeré další drogové i nedrogové služby – materiál, více informací, zprostředkování léčby, testů, psycholog, poradny, kurátoři...
- Spolupráce s lokálními službami HR – např. domluva, jak si předávat klienty, besedy, společné postupy v lokalitě.

I když se může zdát, že máme spoustu možností, jak drogovou situaci klientů řešit, není to zdaleka tak účinné a výsledky jsou někdy spíše rozpačité.

Nejdůležitější je uvědomit si a přijmout skutečnost, že je to dlouhodobá práce.

- Nejprve je pro pracovníky těžké vymyslet, jak téma s klienty otevřít a přiblížit se jim – zejména starší nemají chuť o tom hovořit. U mladších je to jednodušší – chtějí se i pochlubit.
- Později je těžké vymyslet, jak klienta motivovat ke změně – aby přestal s užíváním.

Hlavní problém – částečná ztráta kontaktu:

- změna životního stylu,
- nemají čas být v klubu, protože shánějí dávku,
- nelíbí se jim v klubu: pokud jsou na droze, mají jiné stavy, nezvládají být mezi ostatními klienty,
- ostatní je vylučují ze své komunity a odsuzují je (jsou to „smažky“),
- klientovi se jeho nový životní styl líbí, líbí se mu účinky, přijde si lepší než ostatní,
- noví kamarádi,
- pracovníci sami neumějí s tématem pracovat, nevědí, jak s klientem hovořit, nemají informace, znalosti.

Tyto důvody samozřejmě klienta nemusí vylučovat zcela, je jen hůře dosažitelný a méně „zasažitelný“ působením pracovníků. Pokud je s pracovníky v kontaktu, lze

s ním pracovat ve všech bodech. Nejdůležitější ovšem je motivace klienta ke změně. Klient se nachází ve fázi před uvažováním o změně, tzn. nikdy ho ani nenapadlo, že by s braním pervitinu mohl přestat („vždyť je to přece super“).

V tuto chvíli se může zdát, že je práce obtížná, není však zbytečná. Důležité je vybavit klienta informacemi o rizicích, o možnostech pomoci, o kontaktech na návazné služby i na NZDM (můžeme ti kdykoliv pomoci).

Za velmi důležitou považujeme práci v okamžicích, kdy je klient v klubu a není pod vlivem drogy, nebo je na „dojezdu“. V těchto chvílích se v klientovi mísí nejrůznější emoce – špatná nálada, smutek, rozčarování, lhostejnost, beznaděje a naděje... Vnímáme „**návraty**“ – do klubu, kde jim bylo hezky, kde jsou kamarádi, kde je někdo, kdo ho neodsoudí, kde mohou být svobodní. Klient je více opravdový než na droze. Je dobré mluvit s ním o tom, jak mu je a jestli si uvědomuje, proč mu tak je. Ukázat mu druhou stránku drog, ne jen tu euforickou.

Výsledky však nejsou okamžité. Někdy to může trvat dva měsíce, půl roku, někdy dva roky, pět let. Výhodu vidíme zejména u klientů pod 18 let, u kterých nejsme na problém sami. Velice často zasáhnou rodiče a instituce. Klienti jsou samozřejmě pod dohledem orgánů sociálně právní ochrany dětí, která ve spolupráci s rodiči „zasáhne“ a klienta odesílá do nejrůznějších ústavů, středisek. Někdy zcela stačí, pokud klient stráví 2 měsíce ve Středisku výchovné péče, kde má čas a možnost podívat se sám do sebe, poznat se, uvědomit si svou situaci. Často se k nám pak vrací, a k pravidelnému braní se již nevrací (buď přestane užívat úplně, nebo se z něj stane příležitostný uživatel – jednou za půl roku). Jen málo uživatelů zůstane u stávajícího režimu: ústav nebo středisko na nich vždy zanechá stopu.

Základní body práce s uživateli drog

- Otevřenost a přijetí – vím, že bereš, pojď se o tom bavit, se mnou můžeš, jsme pro tebe bezpeční, ale ty musíš být zároveň bezpečný pro nás (pravidla).
- Komunikace – rozebírání situací, života, problémů.
- Zrcadlení klientovy situace a pravdivost – nebudu tě odsuzovat, ale ani chválit, budu s tebou mluvit na rovinu.
- Pomoc a podpora, když jde do tuhého – můžeme reagovat na aktuální problémy, které způsobuje a páchá v průběhu užívání a které mohou, ale taky nemusí souviset s drogami, a v případě, že se rozhodně přestat, jsme tu, abychom pomohli. Zaměřujeme se také na řešení primárních problémů, které vedly k užívání drog.
- Stabilita – dokud chceš, jsme tu pro tebe (dokud se chováš v rámci dohody). Výhodou je, že pracovníci pracují v NZDM delší dobu: klient se má kam vracet, pokud se rozhodne problém řešit... V mnoha případech jde spíše jen o podporu a vypovídání se, protože klient ví moc dobře sám, jak to řešit, ale zároveň potřebuje někoho, s kým se bude o tom bavit, a o kom ví, že mu případně může pomoci, když bude potřebovat, a co je nejdůležitější – neodsoudí ho. Pracovníci jsou často jediní, kdo klientovi zůstal, kdo ho neodsoudí a kdo mu dává základní rámec fungování, něco, čeho se může chytit a na čem může zpátky stavět.

OTÁZKA Č. 3: Neohrožujeme tím ostatní klienty?

S touto otázkou se setkáváme od časů, co nízkoprahové kluby stojí, fungují a pracují. Vždy bylo otázkou, jak to udělat, aby se oddělili ti „hodní“ a ti „zlí“. Aby nedošlo ke „zkažení“ a negativnímu ovlivňování. Za tu dobu, co v praxi pracujeme (cca 10 let), jsme se naučili poměrně dost odpovědí a argumentů, protože jsme prošli mnohými diskusemi, hádkami a pochybnostmi. Zde nabízíme podle nás ty z nejlepších.

Nízkoprahové zařízení jako služba sociální prevence, jež se zaměřuje na děti a mládež v obtížné životní situaci, nemůže být už ze své podstaty sterilním prostorem, který by garantoval absenci rizika. Jde o sociální službu pro cílovou skupinu, jež má široké spektrum problémů, anebo se nachází v přímém ohrožení. Do klubu ze své podstaty nepřijde nikdo, kdo by byl „čistý“ jako list lilie. A pokud ano, pracovníci by to měli okamžitě rozeznat a „čistého“ příchozího odkázat do jiné služby.

Klienti jsou zde více či méně hustě nakumulováni a jsou tak sami sobě přirozeným rizikem. Sociální služba, do níž klient vstupuje, mu nabízí nejen příležitosti, ale i ohrožení. A klient (či jeho zástupce), jenž toto riziko podstupovat nechce, podstupovat je samozřejmě nemusí. V ostatních případech jsou tam opět pracovníci, kteří se snaží, seč mohou, dohlížet na dodržování pravidel, na slušné chování, garantovat bezpečnost prostoru a pomáhat případným poškozeným.

Otázka toho, zda samotné prostředí nízkoprahového klubu má obdivuhodnou schopnost zkazít čisté ratolesti nejlepších rodičů, je také zajímavá. Bohužel klub se svou klientelou tuto potenciální sílu má, ale ve srovnání s časem, který v něm klienti tráví, není rizikem hlavním. Klient se může pohybovat v rizikovém prostředí domova (což je z vyprávnění klientů občas opravdu „lahůdka“), může být v kontaktu s rizikovými vrstevníky ve škole, sám, anebo v partě mimo domov. Klub, či spíše čas strávený v něm, je opravdu jen malou výsečí jeho času, kdy může přijít k úhoně.

Jisté je pouze jedno: Takovéto zařízení je snadným cílem či obětím beránkem, který za vše může, ale tato skutečnost by se musela opravdu dokázat, s čímž si už nikdo práci nedá.

OTÁZKA Č. 4: **Při této práci dochází ke stírání hranic mezi typy služeb a dostáváme se tak k práci s drogovým obsahem – ačkoliv se v NZDM vymezujeme spíše proti němu. Nejsme tak sami proti sobě a neohrožujeme službu?**

Odpověď na tuto otázku by měla být po přečtení celého předešlého textu jasná. Nicméně zde je naše konkrétní odpověď.

Striktní rozdělení těchto dvou typů služeb v minulosti vystavělo v povědomí pracovníků velkou hráz, která je ale opravdu jen pomyslná. Podle nás s tématem drog pracuje každé NZDM. Jsou jen rozdílné úrovně, na kterých s ním pracují. Někdo dělá jen preventivní besedy, někdo jde dál a o užívání drog (alkoholu, marihuany) se s klienty baví a pracuje s tím, a někdo jde ještě dál a ptá se klientů na zkušenosti s ostatními drogami. A když dojde kladnou odpověď, necouvne před ní, ale pracuje s ní také.

Neznamená to automaticky, že se z klubu stane otevřené místo, kam budou chodit uži-

vatelé drog. Je to o tom, že nyní pracovníci vědí, že někteří uživatelé mají zkušenosti větší než ostatní klienti. A buď před tím zavřou oči nebo ne. Ale proč před tím zavírat oči? Proč dělat, že tento problém není, nebo proč tyto klienty dokonce vylučovat? Navíc poté, co se nám na náš dotaz svěřili s věcí pro ně tak těžkou.

Naopak trváme na tom, že pokud jsme službou sociální prevence, pokud pracujeme s lidmi, kteří tyto problémy mají a kteří by s tím nepřestali jen díky našim zákazům a odsouzení, je naší povinností s nimi pracovat.

S tím, jak budeme vypadat navenek, je podle nás lehké se vyrovnat. Pro nás je nejdůležitější – a pro naši práci nejúčinnější – zobrazovat a zrcadlit společenskou situaci, upozorňovat na vzrůstající problém s drogami a alkoholem u stále mladších klientů. Máme velké možnosti, jak ovlivňovat i dění v lokalitě, ve městě. Jsme v první linii: my máme informace a k nám se dostávají „problémové děti“.

Musíme jen přijmout naši úlohu, naši roli, a tím pádem se dostáváme na zcela jinou úroveň. Nemusíme se ohrazovat, kdo to k nám chodí za zlobivé děti, nemusíme obhajovat, co že to tam s nimi děláme a proč kouří před klubem. Naopak, jdeme s kůží na trh a říkáme: „Ano, ty problémy tu jsou, my o nich víme a s klienty je řešíme. Vzrůstá nám počet těch a těch, potřebuje se to řešit komplexně, jinak je tu velké nebezpečí, že bude ohroženo více a více mladých lidí.“

Přece jenom: plníme společenskou zakázku – „práce s problémovými dětmi a mládeží“. Tak proč bychom se za to v konečném důsledku měli stydět a těchto klientů se zbavovat. Naopak.

Naše odpověď na tuto otázku je tedy jasná. Jde o to, jak se vnímáme my sami. Pokud se budeme bát a neustále se snažit nějak vymezovat, definovat a porovnávat, nebudeme nikdy spokojeni a nebudeme dělat takovou práci, která je potřeba.

Pokud se oprostíme od škatulek a názorů ostatních a zaměříme se na naše poslání a cíle, ale zejména na cílovou skupinu, podle jejíchž potřeb se budeme orientovat, pak si naši práci vždy obhájíme a nemáme strach, že bychom tím šli proti sobě. Sami sebe nebudeme ohrožovat, pokud budeme vždy veřejně deklarovat, co děláme, a pak to také dělat. Pokud budeme pravdiví i v nepříjemných věcech a pokud budeme držet svojí linii a budeme schopni si ji obhájit.

Závěr

V textu, který jste právě dočetli, jsme se pokusili co nejkomplexněji popsat teorii a praxi, jež je dlouhodobě praktikována v našich zařízeních. Rádi bychom poznamenali, že jsme ze začátku neměli absolutně nač navázat, takže praxe vznikala opravdu metodou „průzkum bojem“ – tedy metodou pokus omyl, „za pochodu“, prací s tématy, která do zařízení přinášeli a přinášejí klienti. Neznamená to, že by se takto mělo zachovat v provozu každé zařízení. Některé věci přejmout lze, některé méně – a jiné vůbec. Každopádně se ale žádné zařízení, pracující s touto cílovou skupinou, nemůže vyhnout oné základní otázce, zda pracovat s klienty, kteří experimentují s pervitinem a/nebo jinými nelegálními látkami, resp. zneužívají je.

NÁRODNÍ AKČNÍ PLÁN K TRANSFORMACI A SJEDNOCENÍ SYSTÉMU PÉČE O OHROŽENÉ DĚTI PRO ROKY 2009–2011

PŘÍLEŽITOST PRO TERÉNNÍ A NÍZKOPRAHOVÉ SLUŽBY

Mgr. Klára Trubačová, Mgr. Miloslav Macela, Mgr. Jindřich Racek

„Specifika“ českého systému péče o ohrožené děti

Systém péče o ohrožené děti v České republice je v mnoha ohledech velmi neefektivní a nezajišťuje důslednou ochranu práv dítěte. Česká republika figuruje na špičce žebříčku evropských zemí v počtu dětí umístěných v pobytové péči (v současné době je v různých typech ústavů přibližně 11.000 dětí). Velkou bolestí českého systému je věcná a rezortní roztržičnost. Zřizovateli pobytových služeb pro děti jsou rezorty školství (dětské domovy, dětské domovy se školou, výchovné ústavy, diagnostické ústavy), zdravotnictví (kojenecké ústavy, dětská centra, psychiatrické léčebny) a sociálních věcí (zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc, domovy pro zdravotně postižené), ústavy zřizují stát, kraje a v některých případech i obce nebo nestátní neziskové organizace (NNO). Do systému kromě orgánů sociálně právní ochrany dětí (OSPOD) na úrovni obcí, krajů i ministerstva významně vstupují soudy, státní zastupitelství, policie, školy, lékaři a samozřejmě i různé typy občanských iniciativ a neziskových organizací.

Již v roce 2003 poukázal Výbor pro práva dítěte OSN na situaci dětí vyrůstajících v ústavních zařízeních, zejména pak na chybějící individuální přístup, omezování kontaktů dětí s jejich původní rodinou a blízkými osobami a také na nedostatečnou pomoc dětem při opouštění ústavního prostředí. Praxi odebírání dětí z rodin ze sociálních, resp. ekonomických důvodů (která je v rozporu s Úmluvou o právech dítěte) odsoudil Evropský soudní dvůr pro lidská práva ve dvou precedenčních rozsudcích (causy Havelkovi a Wallovi). Na nedostatky v systému práce orgánů sociálně právní ochrany dětí nedávno poukázal v jednom z nálezů i český Ústavní soud, který kritizoval postup při práci s rodinou, jehož důsledkem bylo neoprávněné svěření dětí do náhradní péče, zapříčiňující tak nevratný rozpad rodiny ze sociálních důvodů.

Rezortní roztržičnost, chybějící koordinace, neexistence standardů a metodik se promítá do činnosti všech subjektů, které se v systému pohybují. I pracovníci nízkoprahoových klubů, terénní pracovníci a pracovníci kontaktních center se v rámci své praxe jistě setkávají s případy, kdy dochází ke střetům nebo protichůdnosti v přístupech při práci s dětským nebo mladistvým klientem.

První krok k reformě – Národní akční plán

Po letech diskusí a kompetenčních sporů byla v loňském roce nalezena shoda rozhodujících rezortů – práce a sociálních věcí, školství, zdravotnictví, spravedlnosti a vnitra. Výsledkem byl vládní dokument „Národní akční plán k transformaci a sjednocení péče o ohrožené děti pro období 2009 – 2011“ (dále jen NAP), schválený v červenci loňského roku vládním usnesením č. 883. Jde o vůbec první dokument vyjadřující mezirezortní vůli ke spolupráci na změně systému. NAP je i vzhledem ke svému omezenému časovému rozsahu jen prvním krokem, a lze předpokládat, že na něj budou navazovat další koncepční dokumenty.

Mezi hlavní principy změny, kterou v následujících letech projde český systém péče o ohrožené děti, patří:

1. důraz na preventivní práci v rodinách (vytvoření sítě služeb, které jim mohou pomoci při řešení tíživé situace),
2. vytvoření alternativ k pobytové péči, především rozvojem náhradní rodinné péče (zavedení specializované pěstounské péče – krátkodobé, profesionální, pro děti se speciálními potřebami atd.; posílení společenského statusu pěstounství; změna způsobu vyhledávání a přípravy, ale i zřízení podpůrných a odlehčovacích služeb pro nové i stávající pěstounské rodiny),
3. posílení kapacit orgánů sociálně právní ochrany, soudů a dalších účastníků systému,
4. transformace pobytových zařízení, s tím, že stávající personální a ekonomické kapacity bude možno využít pro poskytování dosud chybějících terénních a ambulantních služeb. Vysoce specializovaná pobytová péče se bude v novém systému týkat pouze velmi omezeného okruhu dětí,
5. stanovení pravidel pro všechny subjekty v systému (ukotvením společných standardů kvality péče o ohrožené děti, systému celoživotního vzdělávání pro pracovníky s ohroženými dětmi).

Na základě těchto principů by mělo dojít k výraznému zvýšení kvality péče o ohrožené děti a rodiny, a zároveň ke snížení počtu dětí ve všech typech ústavní péče.

Zahájením transformace se Česká republika přiřadila k dalším evropským zemím, kde již reforma proběhla (např. Velká Británie), nebo právě probíhá (Slovensko, Rumunsko, Bulharsko). Zahraniční zkušenosti jsou pro tvorbu nového českého systému významnou inspirací.

Funkci koordinátora reformy plní Ministerstvo práce a sociálních věcí, které přizvalo ke spolupráci na implementaci NAPu všechny kraje. K ověřování se aktivně přihlásily čtyři regiony: Karlovarský, Pardubický, Olomoucký a Zlínský. Zřejmě nejdále pokročily přípravné práce v Pardubickém kraji, kde detailní analýza stávajícího systému již proběhla a v současné době je dokončována závěrečná zpráva s výstupy a doporučeními. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí provede do konce letošního roku analýzu i v ostatních „pilotních“ krajích. Zároveň bude na národní úrovni provedena analýza legislativy, řízení a financování systému.

Role neziskových organizací

Již ve fázi analýzy, jejíž výsledky (a především jejich interpretace) významně ovlivní podobu nového systému, vyvstává řada otázek. V českých zemích jsou nově vznikající aktivity většinou vnímány jako předzvěst horších časů. Sociální oblast má za sebou poměrně čerstvou zkušenost se zásadní změnou v oblasti sociálních služeb. Nový zákon zavedl pro poskytovatele řadu nových povinností, a stále živé zůstávají diskuse o podobě standardů služeb, inspekci atd. Porovnání se stavem systému (nebo spíše „nesystému“) péče o ohrožené děti ukazuje, že nastavení pravidel (byť nedokonalých) je samo o sobě pozitivním faktorem a základním předpokladem pro fungování systému.

Zkušenost mnohých poskytovatelů ze zavádění Zákona o sociálních službách ukázala, že štěstí přejí připraveným. Proto i v NAPu je možno spatřovat spíše velkou příležitost, než jakékoliv ohrožení. Příležitost, jak dále zkvalitnit a posunout služby směrem ke klientům, aby dokázaly naplnit jejich potřeby přínosným způsobem, který může mít celou řadu variant. Jako příklad může určitě posloužit služba „Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež“, která se dlouhodobě pohybuje na pomezí rezortů a kde dochází k prolínání pedagogické a sociální práce s dětmi a mládeží. Naplnění cílů NAP může dát oběma směrům smysluplný prostor a bude tyto služby směřovat k větší spolupráci s OSPOD při řešení případů na poli sekundární a terciární prevence.

Velkou bolestí českého systému je také nedostatek služeb pro ohrožené děti a rodiny. Terénní práci s rodinou (sanace rodiny atd.), vykazovanou v kategorii sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, poskytuje v celé České republice jen několik desítek poskytovatelů – výhradně z řad NNO. Velký prostor je i v oblasti příprav a doprovázení v náhradní rodinné péči, v odlehčovacích službách, krátkodobých resocializačních programech, ale i v malých specializovaných pobytových službách. Neziskové organizace – poskytovatelé sociálních služeb zaměřených na dítě a rodinu mají velkou výhodu v tom, že působí dlouhodobě v regionech, mají zkušenost s provozem služeb a mají navázanou spolupráci s dalšími subjekty s obdobným zaměřením.

Nedostatek kvalitních služeb je v současné době hlavním limitem práce klíčového subjektu v systému – orgánů sociálně právní ochrany dětí (OSPOD). Ve výzkumu z dubna 2009 charakterizovali pracovníci OSPOD svoji práci jako „hašení požárů“. Dostávají pozdě informace o problémech v rodině, nemají nástroje na jejich účinné řešení, jsou zavaleni administrativou a zbytnými činnostmi (z výzkumů je patrné, kolik času stráví pracovníci OSPOD např. jen samotným dojížděním k soudům u rozvodových kauz). Důsledkem je rychlý pohyb dětí směrem k jedinému „stabilnímu“ prvku v systému – k pobytovým zařízením.

V novém systému by měly OSPOD plnit funkci manažera případu. Manažera, který na základě jasně stanovených postupů a pravidel (formou případových konferencí, multidisciplinární spolupráce, individuální práce s klienty atd.) vyhodnotí, jakou službu dítě optimálně potřebuje, a objedná si ji u kvalifikovaného poskytovatele. Půjde v první řadě o terénní služby, jejichž úkolem bude udržet dítě v jeho původním rodinném prostředí. Tyto služby mohou v rodině působit i po velmi dlouhou dobu. Přesto je jejich nasazení efektivnější než náklady na ústavní péči.

V této souvislosti se nabízí otázka: kdo tyto nové služby zaplatí?

Nejde jen o provozní prostředky; samotné zřízení služeb, trénink pracovníků, vytvoření standardů atd. budou velmi nákladnými záležitostmi. Máme velkou a vzhledem k ekonomickému vývoji zřejmě neopakovatelnou příležitost uhradit tyto zvýšené náklady na bázi projektů financovaných Evropskou unií. Systém sám disponuje poměrně velkými finančními zdroji – roční náklady na jednu dítě v ústavní péči se pohybují mezi 300 (u dětských domovů) až 530 tis. Kč (u dětských diagnostických ústavů). A to jsou jen provozní náklady. Při započtení investic do budov a odpisů jsou náklady téměř dvojnásobné.

Je zřejmé, že náklady na terénní služby i náhradní rodinnou péči budou několikanásobně nižší: Maximální odměna pěstouna dnes činí 17.193 Kč měsíčně. Pokud vezmeme průměrné náklady například nízkoprahového zařízení pro děti a mládež, které se pohybuje někde kolem 1,5 milionu za kalendářní rok, dospějeme k závěru, že pokud se podaří cca u čtyř klientů předejít jejich umístění do ústavní výchovy, zaplatí se tak jeden preventivní program. Přesměrování finančních prostředků mezi resorty však bude velmi složitou operací a neobejde se bez zásadních legislativních změn, a také určitého „přechodového období“ paralelního fungování stávajícího i nového systému.

NAP a celá reforma systému péče o ohrožené děti je pro nestátní neziskový sektor velkou příležitostí. Nabízí se možnost nastavit takový systém, kdy poskytovatelé z řad NNO budou své služby poskytovat „na objednávku“ veřejné správy. Tato zkušenost může zpětně ovlivnit i další oblasti sociálních služeb. NAP je šancí pro všechny rodiny a děti v České republice, že v případě obtížné životní situace, kterou si málokdo programově volí, bude možnost a čas hledat ta nejlepší řešení v síti preventivních služeb a bohaté nabídky intervencí.

NAP jako výzva je již nyní nástrojem pro vyjednávání o spolupráci mezi poskytovateli služeb a místní státní správou.

Odkaz:

http://www.mpsv.cz/files/clanky/7710/Narodni_akcni_plan.pdf

ZAVÁDĚNÍ CASE MANAGEMENTU PRO CÍLOVOU SKUPINU OHROŽENÉ DĚTI A MLÁDEŽ

Ing. Martina Šťastná

Ondřej je tak trochu jiné dítě: kapitola první

Ondřejovi je 9 let, chodí do speciální školy. Žije se svou matkou a čtyřmi sourozenci v městském bytě. Nejmladší dítě (roční) je umístěno v dětském centru kvůli vrozené vadě nohou, matka mu není schopna poskytnout potřebnou zdravotní péči.

Ondra chodí do nízkoprahového klubu. „Včera tu Ondra byl, ale zdál se mi velice neklidný, nervózní, a nechtěl jít domů. Říkal, že se nechce potkat se svým bratrem Petrem, který je venku. Domů jít nechtěl, protože je tam prý hluk. Také mluvil o hluku ve škole, který mu vadí. Na klubu zůstal až do večera. Nejdříve si kreslil, pak jsme si povídali a dělali domácí úkol,“ vzpomíná kontaktní pracovnice nízkoprahového klubu a pokračuje ve svém vyprávění: „Ondřej často hlídá mladší sourozence, pečuje o ně, je starostlivý, taková druhá máma. Moc nevychází s nejstarším bratrem a zejména pak s tím o rok mladším, s Petrem, který často na Ondřeje útočí a vysmívá se mu. Myslím, že se Ondra kluků bojí a na klub se chodí schovávat. Občas si stěžuje, že má hlad, že neměl oběd, že máma nestihla uvařit, ale také říká, že nesnědl svačinu, aby nebyl tlustý. Ondřej je nezdravě hubený, drobný kluk. Také říká, že jim doma nesvítí světlo a že si tam nemůže napsat úkoly, že nemůže spát, protože je v jedné posteli s dalšími dvěma dětmi a ty mu berou peřinu a jemu je pak zima. Povídali jsme si o jeho nejmladší sestře umístěné v dětském centru. Ondřej má plán, jak o ni bude pečovat, až se vrátí domů. Jednou v zimě přišel Ondra na klub v sandálech. Prý jiné boty nemá. Řešili jsme to s matkou a druhý den boty byly. Ondřej se většinou někde sám potuluje, kamarádí se pouze s mladšími dětmi, ve společnosti vrstevníků a starších dětí neobstojí. Neovládá své návaly vzteku, pokud má strach, bývá agresivní. Má časté rýmy, třesou se mu ruce, špatně vyslovuje. Je to takové jiné dítě.“

Máme pocit, že jsme vyčerpali možnosti naší služby, že nemáme Ondřejovi dál co nabídnout. Případ probíráme na intervizi týmu a padá rozhodnutí – zkusíme case management. Je to první případ, který v Chrudimi tímto způsobem budeme řešit. Informujeme matku o plánované spolupráci, zkusíme Ondřejovi vysvětlit, o co jde. Ondřej tomu nerozumí a našťavaně odchází z klubu...

1. Klasický model case managementu

Case management vznikl v 60. letech v USA a byl primárně určen lidem s dlouhodobým a vážným duševním onemocněním. V České republice je case management využíván od roku 1995 a stejně jako v zahraničí je určen především pro práci s duševně nemocnými.

Klasický model case managementu probíhá v logice jednotlivých fází: navazování kontaktu, mapování potřeb, plánování péče, intervence a hodnocení výsledků.

To, co je pro klasický model case managementu zásadní, je, že sestavený multidisciplinární tým je většinou součástí jedné organizace, lidé v týmu pracují na plné úvazky a svým klientům jsou k dispozici 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

V posledních letech začíná tato metoda či služba nacházet uplatnění i při práci s jinými cílovými skupinami a vznikají specifické modely case managementu. Příkladem toho, že to jde, může být specifický model case managementu v Chrudimi, aplikovaný formou interdisciplinární spolupráce.

Interdisciplinární spolupráci lze definovat jako komplexní, mezioborovou spolupráci. Nejčastěji se jedná o spolupráci vládního sektoru (státní správa, místní samospráva) s nevládním sektorem (nadace a nadační fondy, občanská sdružení, obecně prospěšné společnosti, církevní organizace...).

Case management v Chrudimi definujeme jako koordinovanou péči o klienta v síti sociálních služeb.

2. Specifický model case managementu v Chrudimi

V Chrudimi je sestavena základní skupina case managementu, složená ze sedmi poskytovatelů sociálních služeb. Tato skupina je nositelem myšlenky zavádění case managementu formou interdisciplinární spolupráce, schází se na metodických a supervizních setkáních, sdílí společnou metodiku.

Případová práce:

- Na řešení konkrétních případů se podílí zástupci základní skupiny a zástupci dalších institucí a organizací, poskytujících služby v lokalitě cílové skupině ohrožené děti a mládež, rodina.
- Dochází k výměně informací a ke spolupráci při řešení konkrétního případu.
- Případ může být již v řešení jedním či více subjekty a z jejich strany již proběhly či probíhají intervence.
- Případ je ve fázi, kdy je třeba stávající služby začít koordinovat a případně zavést služby další.
- Případ vyžaduje dlouhodobou, individuální a komplexní podporu klienta.

Spolupráce vede k zajištění efektivity celého systému péče a k zabezpečení návaznosti jednotlivých služeb.

Ondřej je tak trochu jiné dítě: kapitola druhá

I přes počáteční nedůvěru získáváme Ondřejův souhlas pro komunikaci s dalšími institucemi a případ představujeme na metodickém setkání skupiny case managementu. OS-POD¹ s rodinou již pracuje a doplňuje další informace. Rodina se topí v dluzích, hrozí exekuční vystěhování, matka zanedbává lékařskou péči u dětí, které prakticky nevychovává, děti jsou často samy, bez dozoru. Otec neplatí výživné, nejstarší syn se dopouštěl krádeží a byl mu soudně nařízen terapeutický program.

Do případu se zapojuje nezisková organizace zabývající se sanací a s rodinou začíná intenzivně pracovat. Je naplánována první případová konference, které se účastní i matka. Pokoušíme se formulovat její zakázku. Chce pomoci s výchovou Petra, který je podle ní nevladatelný, agresivní, a jsou s ním potíže ve škole. S Ondřejem je podle matky vše v pořádku, je sice jiný, ale je bezproblémový. Přesto jí doporučujeme, kvůli některým odlišným projevům chování Ondřeje, jeho psychologické vyšetření. Mluvíme o situaci nejmladšího dítěte umístěného v dětském centru. Matka tvrdí, že by se o dceru ráda starala. Názor OSPOD¹ je, že toho ve výhledu několika let pravděpodobně nebude schopna vzhledem k náročnosti péče. Je nutné dořešit buď nařízení ústavní výchovy, nebo pěstounskou péči na přechodnou dobu. Pěstounskou péči matka zásadně odmítá. Dalšími tématy jsou dluhy a posílení rodičovských kompetencí matky. Jsou stanoveny úkoly, termíny a zodpovědnosti a naplánováná intervence.

Případ se ale zamotává, sociální pracovníci neziskovky sanující rodinu se sice podařilo navázat úspěšně kontakt, ale z organizace nečekaně odchází. Rodina se na čas ocitá bez intenzivní podpory. V tomto mezidobí je exekučně vystěhována z městského bytu do ubytovny pro sociálně slabé rodiny. Do případu vstupují sociální pracovníci ubytovny. Nezisková organizace nasazuje svého dalšího pracovníka a pokračuje v sanaci rodiny, která již měsíc bydlí na ubytovně. Další případová konference je zaměřena zejména na řešení situace nejmladšího dítěte. Ke konferenci je přizváno dětské centrum. Matka stále odmítá náhradní rodinnou péči. Řešíme také stávající bydlení na ubytovně, přítomna je i pracovnice z ubytovny. Na matku toho začíná být moc, cítí se obklopena sociálními pracovníky a nechápe, co po ní stále chtějí. Postupně přestává spolupracovat a případ se pro nás stává dále neřešitelným. Snažíme se rodinu z povzdálí monitorovat, zejména pak Ondřeje.

3. Jak to v Chrudimi začalo?

V roce 2007 občanské sdružení Šance pro Tebe realizuje evropský projekt nazvaný Šance pro Ně. „Oni“ jsou sociálně znevýhodněné děti a mládež. Cílem celého projektu je pro tuto cílovou skupinu připravit modelový komplexní systém dostupných (nizkoprahových) služeb.

Jednou z aktivit projektu je položení základů case managementu na Chrudimsku. Výchozím předpokladem je reálný odhad, že cca 30 % klientů Šance pro Tebe je současně v péči OSPOD¹, a zároveň využívá více služeb dalších organizací v lokalitě.

Realizaci této projektové aktivity jsme chtěli:

¹ OSPOD – orgán sociálně právní ochrany dětí.

- odborně provázet neziskové organizace se státní správou a dalšími subjekty, které pracují s ohroženými dětmi a mládeží a sdílejí stejné klienty,
- nastavit způsob spolupráce při poskytování služeb,
- vzájemně se podporovat při prosazování zájmů a potřeb klienta.

Na přelomu roku 2007 a 2008 vybíráme subjekty vhodné pro zapojení do case managementu. V únoru 2008 usedají poprvé k jednacímu stolu zástupci chrudimského OS-POD¹ a oddělení prevence kriminality, občanského sdružení Amalthea, Střediska výchovné péče Archa, Centra J. J. Pestalozziho a Šance pro Tebe. Cílem prvních setkání je začít komunikovat, navzájem se poznat a sdílet své zkušenosti. Zjistit, co jednotlivé instituce očekávají od vzájemné spolupráce a zda jsou vůbec ochotny spolupracovat. Řízení prvních setkání vkládáme do rukou nezávislého facilitátora.

Facilitátor nám pomáhá ujasnit společný cíl a provází nás na cestě k jeho naplnění. Jeho úkolem je zprostředkovat mezi jednotlivými stranami výměnu informací, pomoci při definování potřeb a stanovení pravidel vzájemné spolupráce, přijatelných pro všechny. Je připraven odstranit případné překážky v komunikaci uvnitř skupiny, ale vše jde celkem hladce.

Po vyjasňování kompetencí jednotlivých subjektů, hledání styčných, ale i třecích ploch vzájemné spolupráce začínáme pracovat na pravidlech spolupráce. Společnou řeč hledáme nejprve prostřednictvím fiktivních kazuistik. V červnu 2008 máme sestavenou *základní skupinu case managementu* a její členové chtějí i nadále spolupracovat a koordinovat aktivity ve prospěch společných klientů.

Projekt končí – a co dál...

Projekt se chýlí ke svému konci a my přemýšlíme, co dál a z čeho tuto aktivitu nadále financovat. Naštěstí jsme uspěli s dalším evropským projektem, a tak plynule navazujeme. Šance pro Tebe se ujímá vedení a koordinace práce skupiny case managementu. Skupina se schází cca jednou za 2 – 3 měsíce, ověřuje a upravuje nastavená pravidla spolupráce, pracuje na metodice, sestavuje SWOT analýzu a zkouší řešit první případy. Město Chrudim má o tuto aktivitu zájem, a tak díky dobrým vztahům s manažerkou prevence kriminality města Chrudim připravujeme projekt zaměřený přímo na rozvoj case managementu. Skupina přijímá dalšího člena – Probační a mediační službu. Od července 2009 do konce roku pracujeme společně na čtyřech případech. Na rok 2010 je opět ve spolupráci s městem Chrudim připraven navazující projekt, který zajistí kontinuitu této služby.

Supervize sítě

Na konci roku 2009 však máme pocit, že je stále hodně věcí nedořešených, že se neustále musíme vracet k vyjasňování kompetencí, že pracovníci OSPOD¹ stále nerozumí tomu, co je nízkoprahová služba, že jsou možná naše očekávání od těch druhých přehnaná, „motáme“ se v terminologii... Skupina se shoduje na potřebě supervize.

Oslovujeme PaedDr. Petra Klímu – a je to správná volba. Ve třech hodinách neuvěřitelným způsobem vyřkl nevyřčené, vyjasnil nejasné, přinesl novou energii a skupinu posunul dopředu. Díky tomuto supervizorovi jsme začali důsledně vnímat a ujasňovat si rozdíl v tom, jak pojmají klienta jednotlivé subjekty vstupující do případu, začali jsme odlišovat potřeby pracovníků od potřeb klientů, naučili jsme se správně „zabalit“ a předat případ k řešení ve skupině. Ze supervizního setkání také vzešla iniciativa uspořádat setkání „neziskovek“ s OSPOD¹ za účelem vyjasnění způsobu předávání informací. Toto setkání se uskutečnilo v červnu 2010 na městském úřadě v Chrudimi a zúčastnilo se ho téměř 30 pracovníků z OSPOD¹ a sedmi neziskových a dalších organizací, pracujících s dětmi, mládeží a rodinou.

4. Jak efektivně zavést case management

Proces zavádění case managementu formou interdisciplinární spolupráce popisuje naše nedávno vzniklá metodika. Je vytvořena na základě příkladu dobré praxe města Chrudim. Přináší doporučení pro efektivní zavedení vzájemné spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb, včetně definování rizik a omezení, která tato spolupráce může přinést. Metodika popisuje přípravnou, realizační a aplikační fázi zavádění case managementu.

A/ Přípravná fáze zavádění case managementu formou interdisciplinární spolupráce:

Cílem přípravné fáze je iniciovat vznik platformy pro vzájemnou spolupráci odborníků pracujících s konkrétní cílovou skupinou. Iniciátorem může být kterákoliv z organizací nebo institucí sítě sociálních služeb v regionu. Podstatou je předběžné oslovení motivovaných zástupců subjektů v síti sociálních služeb s výzvou ke vzájemné spolupráci.

Přípravná fáze by měla obsahovat následující aktivity:

Stanovení základních cílů spolupráce

Proč chceme case management zavést? Jaké jsou výhody pro subjekty, které se do spolupráce zapojí? Jaké výhody přinese zavedení case managementu celé síti sociálních služeb a potenciálním klientům?

Těmito cíli mohou být:

- Vznik platformy pro společnou kooperovanou intervenci ve prospěch klientů.
- Zlepšení schopnosti vzájemně komunikovat a kooperovat.
- Získání možnosti dostávat a poskytovat zpětnou vazbu, což přispěje ke zvýšení motivace, potažmo ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.
- Zlepšení vzájemné znalosti činností jednotlivých subjektů v regionu.
- Sdílení poznatků a zkušeností.
- Získání informací z jiných než vlastních oborů.

- Využívání metodických materiálů a příkladů dobré praxe.
- Zprůhlednění postupů např. vzhledem k legislativě.
- Propojení lokálních NNO na oborovou síť – rozšíření možností spolupráce a partnerství při realizaci záměrů.
- Rozšíření možnosti informovat veřejnost o problematice.

Vymezení a definování cílové skupiny

Kdo je naší společnou cílovou skupinou? Jak lze tuto cílovou skupinu charakterizovat? – Důležité je také vymezení území, na kterém se cílová skupina vyskytuje: město, kraj, region...

Zmapování sociální sítě pracujících s cílovou skupinou

Jaké organizace a instituce, pracující s definovanou cílovou skupinou, jsou v regionu zastoupeny? Sdílejí tyto subjekty společné klienty? Jaké instituce či organizace jsou pro vzájemnou spolupráci klíčové?

Součástí může být také zmapování stávajícího stavu služeb z hlediska potřeby, dostupnosti a využitelnosti. Vhodné je rovněž zmapovat stávající situaci, pokud jde o vzájemnou spolupráci jednotlivých subjektů, a v další činnosti navázat na již existující systémy výměny a sdílení informací mezi odborníky v regionech.

Vytipování subjektů vhodných pro spolupráci formou case managementu

Se kterými organizacemi či institucemi již úspěšně spolupracujeme? Které další organizace je třeba oslovit a přizvat k jednání?

Mapování potřeb a ochoty zástupců vytipovaných subjektů spolupracovat v síti a koordinovat aktivity ve prospěch společných klientů

Mají zástupci vytipovaných subjektů zájem o spolupráci? Jsou otevřeni novým metodám?

Jsou ochotni scházet se a věnovat čas vytváření pravidel pro vzájemnou spolupráci?

Sestavení základní skupiny subjektů, vhodných pro zapojení do case managementu

Podstatou je sestavení skupiny organizací a institucí, které by se měly zapojit do procesu zavádění spolupráce. Skupina pak může být dále rozšiřována v průběhu realizační i aplikační fáze.

Obsazení role koordinátora realizační fáze

Pro zajištění úspěšné spolupráce je potřeba jasně vymezit, kdo se kdy ujme vedení a koordinace skupiny.

- Přípravnou fázi zajišťuje organizace, která je iniciátorem vzniku platformy pro spolupráci.
- Zaměstnanec této organizace se také nejčastěji stává koordinátorem následující, realizační fáze.
- Na prvních setkáních je ale možné se domluvit na střídavém vedení a koordinaci. Tím se zamezí nedostatečné kooperaci ze strany ostatních subjektů.

B/ Realizační fáze zavádění case managementu formou interdisciplinární spolupráce:

Cílem je vytvoření systému spolupráce mezi odborníky a organizacemi, které se věnují stejné cílové skupině, a ověření funkčnosti tohoto systému. Podstatou této fáze je začít komunikovat, potkávat se a vyjednávat společná pravidla spolupráce.

Na prvním setkání skupiny je třeba:

- zmapovat očekávání jednotlivců od vzájemné spolupráce,
- zrevidovat základní cíle vzájemné spolupráce a upřesnit je,
- vrátit se k definici cílové skupiny a upřesnit ji,
- zrevidovat složení skupiny a případně přizvat další subjekty k jednání,
- rozhodnout o způsobu vedení a koordinace skupiny,
- rozhodnout o četnosti setkávání se a způsobu práce,
- vytvořit databázi kontaktů členů skupiny.

Další úkoly realizační fáze

1. Jednotné definování odborných pojmů.
2. Upřesnění legislativního prostředí, ve kterém jednotlivé subjekty pracují.
3. Popis rolí a kompetencí jednotlivých subjektů.
4. Hledání styčných a třecích ploch vzájemné spolupráce.
5. Hledání slabých a silných stránek vzájemné spolupráce.
6. Definování omezení a doporučení pro další spolupráci v rámci case managementu.
7. Sestavení SWOT analýzy.
8. Nastavení způsobu spolupráce.
9. Ověření způsobu spolupráce na fiktivních kasuistikách.
10. Zpracování metodik a postupů.

C/ Aplikační fáze zavádění case managementu formou interdisciplinární spolupráce:

Cílem je aplikace funkčního a efektivního systému vzájemné spolupráce mezi poskytovateli sociálních služeb, pracujícími s cílovou skupinou v regionu, ve stávajícím legislativním prostředí. Funkčnost systému je vnímána jako schopnost společně se domlouvat na jednotném postupu při práci s konkrétním klientem, na dodržování tohoto postupu a na pravidlech vyhodnocování.

Chrudim má zpracovanou Metodiku aplikace case managementu formou interdisciplinární spolupráce, která krok za krokem vysvětluje postup při řešení společných případů.

5. Ověřeno chrudimskou praxí

- I když je spolupráce zavedena, i nadále je třeba se potkávat na metodických setkáních a předávat si zkušenosti z případové práce.
- Je třeba mít jasné nastavení koordinaci skupiny.
- Doporučujeme zavést supervizi do práce skupiny.
- Osvědčila se nám následující struktura předávání případu do skupiny:
 1. Popis případu – základní údaje.
 2. Kdo je klient (důsledně vnímat a ujasňovat si rozdíl v pojetí klienta) pro pracovníka, který případ přináší, a kdo pro ostatní organizace, které do případu vstupují.
 3. Potřeby klienta – prospěch a potřeby konkrétního klienta.
 4. Potřeby pracovníka, který případ přináší – prospěch a potřeby organizace/instituce.
- I v případě, že bude případ řešen za přímé účasti klienta, je vhodné udělat první informační setkání nad případem bez klienta. Klient musí být o tomto setkání informován a souhlasit s poskytováním osobních údajů.
- Jedním z nástrojů case managementu je případová konference. Je třeba popsat zásady realizace případových konferencí za přímé účasti klienta i bez ní. Všichni účastníci případových konferencí musí být s těmito zásadami předem seznámeni.
- Skupina by měla přistoupit k řešení případu a realizaci případových konferencí za přímé účasti klienta až v okamžiku, kdy má způsob spolupráce a způsob realizace případových konferencí zcela ujasněn.
- Případová práce vyžaduje ošetřit mlčenlivost všech, kdo do případu vstupují, a zajistit souhlas klienta s poskytováním osobních údajů.
- V naší metodice nepracujeme s pojmem klíčový pracovník. V rámci řešení jednotlivých případů je vždy stanoven case manager případu a jsou definovány role ostatních vstupujících subjektů. Je stanoven pracovník zodpovědný za komunikaci s klientem.
- Je třeba nastavit způsob vedení případové dokumentace. V Chrudimi zavádíme tzv. plán spolupráce, který jasně vymezuje pracovní skupinu konkrétního případu, včetně kontaktů na jednotlivé pracovníky. Obsahuje základní popis případu, kontakty na klienta, jeho potřeby, obsahuje jméno osoby, která se stává case managerem případu. Popisuje plánované postupy a služby (v logice KDO? CO? JAK? KDY?), obsahuje přehled krátkodobých a střednědobých cílů s indikátory jejich naplnění, termíny revize plánu a dalších setkání atd. Plán spolupráce je pojítkem mezi dokumentací neziskovek, „OSPODů“¹, školských a dalších zařízení, vstupujících do případu. Každá organizace využívá plán spolupráce jako součást své dokumentace. Změny v plánu spolupráce a jeho aktualizaci provádí case manager, každý člen pracovní skupiny pracuje s aktuálním plánem spolupráce.
- Je třeba definovat důvody pro ukončení řešení případu v rámci interdisciplinární spolupráce.

6. Co nás nyní napadá

- Vhodné je vytvoření vnitřního řádu skupiny case managementu. Vnitřní řád upravuje uspořádání a organizaci skupiny, systém a principy její práce. Definuje společně používané pojmy, stanoví základní cíle a standardy společné práce. Vnitřní řád podepisují všichni členové skupiny a vzniká za účelem jasného a přesného vymezení účelu, působnosti, finančních zdrojů apod.
- Roli case managera, v ideálním případě, by měl přebírat sociální pracovník OSPOD¹. Měl by koordinovat, plánovat a kontrolovat intenzitu služeb poskytovaných klientovi. Pokud to není možné z kapacitních či jiných důvodů, vždy by měl být určen case manager případu, byť z jiného subjektu, který pracovníka OSPOD¹ pravidelně informuje. Role orgánů sociálně právní ochrany je v péči o ohrožené děti klíčová. Problémem však je, že jsou přetěžováni administrativními úkony, je jich málo, chybí jim supervize a často nejsou ochotni či kapacitně schopni na sebe roli case managera přebírat.
- Ideálem je také stav, kdy je celý case management pro cílovou skupinu „ohrožené děti“ řízen přímo OSPOD¹. Kdy je OSPOD¹ iniciátorem interdisciplinární spolupráce, koordinuje spolupracující tým, navrhuje další postupy práce s klientem a rodinou a přibírá ke spolupráci další subjekty, které mají vliv na kvalitu života ohroženého dítěte.
- Pracovníci OSPOD¹ by měli mít možnost objednávat a „nakupovat“ služby pro děti a rodiny. Hlídat finanční náklady a intenzitu služeb pro konkrétní rodiny. Měli by mít možnost vyvolávat poptávku po službách a ovlivňovat komunitní plány měst a kraje.
- Systém interdisciplinární spolupráce by měl být součástí komunitního plánování, které zajistí propojení služeb a jejich dlouhodobou finanční udržitelnost.
- Zavádění spolupráce na interdisciplinárním základě by usnadnilo sjednocení dokumentace při práci s ohroženým dítětem.
- Při řešení společných případů neustále narážíme na nedostatečnou kapacitu organizací a zejména pak na absenci terénních pracovníků.
- Ochrana klienta není předmětem zájmu pouze jedné instituce. Je nutné propojení služeb, aby podpora byla komplexní. V Chrudimi se o to snažíme, ale jsme stále na začátku.

Ondřej je tak trochu jiné dítě: kapitola třetí a zatím poslední

Ondřej už nechodí do nízkoprahového klubu, má to daleko. Absolvoval psychologické vyšetření. Výsledek? Nic zásadního se u Ondřeje neděje, je to zkrátka tak trochu jiné dítě. Ale bylo by dobré, aby Ondřej, pokud bude chtít, docházel do střediska výchovné péče a zapojil se do skupinového programu. Ondřeje občas potkáváme, většinou se sám potuluje po ulicích. Pravidelně dochází do zařízení ubytovny určené pro děti sociálně slabých rodin, píše si zde domácí úkoly, kreslí si a zdejší pracovnice si ho moc chválí. Je prý hodný, ale tak trochu jiný.

Byl to náš první případ. Na začátku jsme si jasně nedefinovali, čeho chceme spoluprací dosáhnout, co by měl být cílový stav, jak spolupráce více organizací Ondřejovi pomůže. Při řešení případu se nám Ondřej trochu ztrácel: v rodině bylo tolik jiných problémů, které bylo třeba řešit. Dnes už to umíme lépe. Přesto přímou účast klienta na případové konferenci vždy pečlivě zvažujeme.

7. O šanci pro tebe

Občanské sdružení Šance pro Tebe poskytuje nízkoprahové (= snadno dostupné) sociální služby dětem, mládeži a mladým dospělým. Provozuje nízkoprahová zařízení Futur, Kopretina, Agora a Skate areál v Chrudimi. Provádí terénní kontaktní práci v Chrudimi a v Prachovicích. Nabízí uplatnění zájemcům o dobrovolnickou činnost. Provozuje Dům Agora jako „místo k setkávání“ a prostřednictvím Produkčního centra Domu Agora poskytuje zázemí kulturním, společenským a zájmovým aktivitám.



KONTAKTNÍ PRÁCE 2010

Antologie textů
České asociace streetwork



Redakční tým:

PaedDr. Petr Klíma
Ing. Aleš Herzog
Mgr. Stanislav Kunc
Mgr. Jindřich Racek
Mgr. Michal Zahradník

Jazyková korektura:

Ing. Vladimíra Krejčíková

Obálka a grafická úprava:

Hana Kačírková

Vydáno v rámci projektu „Rozvoj a podpora dalšího vzdělávání v oblasti kontaktní práce u sociálních služeb Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a Terénní práce“, 2008 – 2011.

Vydal Národní vzdělávací fond, o.p.s., Opletalova 25, Praha 1
ve spolupráci s Českou asociací streetwork, o.s. (Rakovského 3138, Praha 12)
1. vydání, rok 2010

Vytiskla tiskárna P.S.Leader, Pod Slovany 14, Praha 2
Tento projekt je financován OPPA-ESF.

ISBN: 978-80-86728-42-1