

streetwork



dobrá praxe 2018

České a zahraniční zkušenosti z práce v nízkoprahových sociálních službách

STREETWORK

DOBRÁ PRAXE 2018

Následující text vytvořila Česká asociace streetwork, z.s. a shrnuje zkušenosti a postřehy terénních sociálních pracovníků a pracovníc, kteří se účastnili projektu „Exchange of Good Practice between Professional Youth Streetworkers in the EU“, číslo 2016-3-CZ01-KA205-034282. Aktivity projektu se uskutečnily v letech 2017-2019 díky podpoře programu Evropské unie Erasmus+ a jeho české národní agentuře – Domu zahraniční spolupráce.

Tato publikace slouží jako zdroj informací pro všechny z oboru práce s mládeží, zejména pak pro terénní sociální pracovníky, v zahraničí nazývané například streetworkers, outreach workers, social educators.

Dočtete se zde o dobré praxi v České republice očima kolegů z Německa, Rakouska, Španělska a Nizozemí a poznáte pohled českých terénních pracovníků na praxi ve zmíněných evropských zemích.

Tato elektronická publikace navazuje na předchozí aktivity České asociace streetwork, z.s. v oblasti mezinárodní spolupráce.

Děkujeme všem, kteří se na vzniku této elektronické publikace podíleli, zejména pak zahraničním partnerům [Gangway](#), [Jukus](#), [BVJONG](#) a [ANNF](#).

OBSAH

Streetwork.....	2
Praha, Kolín a Kutná Hora, Česká republika.....	7
Streetwork online.....	9
Laxus.....	10
Neposeda.....	15
Proxima sociale.....	17
Prostor plus.....	21
Kuchařky bez domova.....	25
Praha, Česká republika.....	30
Beztíže.....	31
Terénní program NO BIOHAZARD Organizace Progressive.....	34
NZDM Džagoda – Nízkoprahový klub Jahoda.....	35
Nízkoprahový klub Vrtule.....	36
Křižovatka Neposeda.....	38
Brno a Praha, Česká republika.....	41
Prezentace odboru sociální péče města Brno.....	43
Rapid Re-Housing Brno.....	44
Testování koncepce sociálního bydlení.....	45
Housing First – město Brno.....	46
Housing First pro jednotlivce - město Brno.....	47
Odbor sociální péče města Brno.....	49
IQRS = IQ Roma Servis a RRH = Rapid Re-Housing a terénní práce.....	50
Ratolest Brno.....	55
Streetwork Online v Praze.....	56
Plzeň a Praha, Česká republika.....	60
Neposeda.....	61
Streetwork a práce s mládeží v Plzni.....	65
Diakonie Západ - Klub Akcent a Klub Atom.....	66
Ponton.....	69
Streetwork Online.....	70
Berlín, Německo.....	78

Terénní práce s mládeží.....	83
Práce s uživateli návykových látek.....	85
Projekt ZwischenWelten (Mezi světy)	88
StreetBer - práce s dospělými lidmi bez domova.....	89
Café Maggie - kavárna pro mládež.....	91
Graz, Rakousko.....	96
Práce s dětmi a mládeží.....	98
Zajímavé projekty.....	102
Práce s osobami bez přístřeší.....	107
Mobile Sozialarbeit – Streetwork.....	111
Práce s drogovými uživateli.....	113
Pamplona, Vitoria Gasteiz, San Sebastian, Španělsko.....	118
Mobilní škola.....	121
Klub pro děti a mládež.....	122
Pouliční vzdělávání.....	123
Maastricht, Nizozemí.....	133
Pracovníci, dobrovolníci a komunita.....	136
Navštívené projekty.....	140

Střední Čechy & Praha



**Zpráva z výjezdu za Dobrou praxí
Praha, Kolín a Kutná Hora, Česká republika**

Květen 2018

Idoia Martinez de Lahidalga, Andrea Salinas,
Deiene Totoricagüena, Pilar Callen, Oihana
Itoiz



ÚVOD

Jsme skupina pěti terénních pracovníků (street educators) z různých oblastí Španělska, Vitoria-Gasteiz (Álava), Hondarribia (Gipúzkoa), Huarte-Uharte (Navarra) a Huesca (Aragón), které v květnu 2018 navštívily Českou republiku za účelem sdílení dobré praxe v oblasti terénní sociální práce s kolegy a kolegyněmi z organizací, které v České republice v dané oblasti pracují.

Po fantastickém přivítání nás čeští kolegové doprovázeli během své práce, říkali nám o svých úspěších a každodenních obtížích, upřímně se s námi podělili o své obavy, ukázali nám svou práci a sdíleli s námi své emoce a sny.

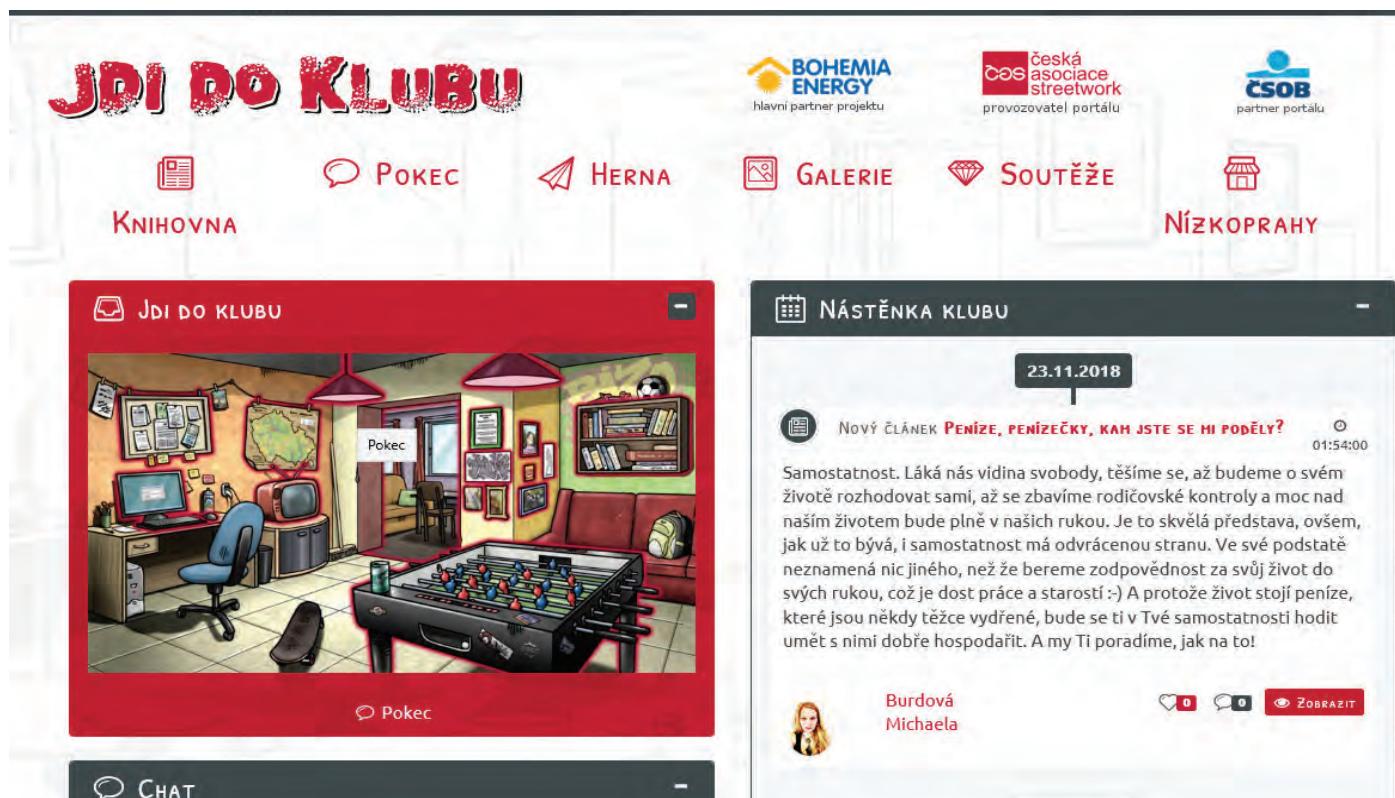
Jazyk nebyl problémem. Dokonale jsme si rozuměli, protože „jazyk ulice“ je stejný ve všech částech světa. Komunikujeme pohledem, pohlazením, gestem... s těmi nejzranitelnějšími.

Bylo to rozhodně pět velmi intenzivních dnů, kdy jsme se poučily a sdílely způsoby práce a vyměňovaly si znalosti a náměty týkající se práce na ulici. Pět dní, které nám pomohly znovu najít nadšení pro naši práci.

Při psaní těchto řádek vám chceme říci o různých organizacích a projektech, které jsme měly možnost navštívit a doufáme, že tento dokument bude užitečný a přispěje malým dílem k výměně dobré praxe a přinese nové poznatky, které by mohly pomoci zlepšovat práci na ulici pro nás i kolegy..

DOBRÁ PRAXE

STREETWORK ONLINE



S Míšou jsme „navštívily“ virtuální klub „Streetwork online“ v [Praze](#). Tento projekt se zrodil v roce 2012 a je veden 2 sociálními pracovníky se specializací na internet.

Pracují na základě měsíčních koordinačních setkání a používají databázi, telefony a e-maily. Tento [virtuální klub](#) je nabízen jako bezpečný prostor, kde mohou mladí lidé (od 12 do 17 let) trávit svůj volný čas, hrát si, číst různé zajímavé články, filmovat, chatovat, sledovat videa a psát. Klub navíc nabízí širokou škálu poradenských služeb. Mladí lidé vědí, že pracovníci jsou tam pro ně. Virtuální klub je otevřen 5 hodin denně. Je také na Facebooku, Twitteru a Instagramu. Jedná se o interaktivní projekt a chat je jednou z jeho nejdůležitějších součástí. Profil uživatele může být anonymní nebo se můžete zaregistrovat.

Jako lékař pomáhá lidem s tělesným zdravím a psycholog s duševním zdravím, tak sociální pracovník pomáhá lidem se „sociálním zdravím“. Stejně jako všichni můžeme onemocnět chřipkou (a jít k lékaři) nebo možná depresí (a jít k psychologovi), tak všichni můžeme zažít těžkou životní situaci a využít pomoc nebo radu terénního sociálního pracovníka.

O čem můžete mluvit s profesionálem v Klubu?

- O vztazích: rodina, partneři, přátelé, sousedé
- O záležitostech týkajících se školy nebo zaměstnání
- O jakékoli nespravedlnosti, kterou trpíte: šikana, domácí násilí
- O problémech se zákonem: v případech, kdy jste se dopustili přestupku, protiprávního jednání nebo v případech, kdy je spravedlnost na vaší straně
- O jiném námětu...

Financování projektu je poskytováno soukromým sektorem.

Platforma je posílena skutečnými činnostmi v reálném životě. V loňském roce například uspořádali čtyřdenní setkání s mladými lidmi, na kterém učili různí odborníci jak natáčet videa pro YouTube. Zorganizovali také soutěže jako například: „Co Tě sejří?“ neboli co Tě trápí v Tvém okolí? Vítěz získal cenu za to, že dokázal zlepšit některé věci ve svém okolí.



LAXUS

[Laxus](#) z.u. je organizace, která vznikla v roce 1995 a zaměřuje se především na populaci se závislostním chováním a prevenci z celostního hlediska (člověk, rodina a okolí). Organizace je financována z veřejných zdrojů (Ministerstvem zdravotnictví, práce a sociálních věcí a Ministerstvem spravedlnosti, příspěvky z městských rozpočtů).

[Lexus](#) má několik projektů, včetně programu terénní práce. Tento program se snaží kontaktovat uživatele drog s cílem provádět terciární prevenci a úkoly v oblasti veřejného zdraví.

Mezi prováděnými opatřeními k mírnění rizik patří také distribuce nezbytného materiálu pro hygienické užívání drog, jako například injekční stříkačky, balená voda, ubrousky, nádoby apod.. K dispozici je také samodiagnostický test na HIV a virovou hepatitidu C. Při rozdávání tohoto materiálu terénní pracovníci poskytují informace a vedou uživatele ke snížení rizik spojených s užíváním drog.

Program terénní práce probíhá ve čtyřech a půl pracovních dnech a brzy bude navýšen ještě o jeden den. Přesto si pracovníci stále myslí, že to nestačí, pokud mají být zahrnuta všechna města pro realizaci programu.

V následujících řádcích Idoia a Deiene podrobněji popisují své zkušenosti s navštívenými projekty [Laxusu](#):

“Lexus navštěvuje 13 měst. Terénní pracovníci pracovali ve dvojicích a každý den museli urazit velké vzdálenosti, aby mohli vykonávat svou práci. Problém je, že se kvůli nedostatku personálu nedostanou každý týden do všech vesnic. “Potřebujeme více terénních pracovníků, abychom mohli poskytovat odpovídající a kvalitní pomoc.”

Během jízdy z [Par-](#)
[dubic](#), kde se na-
chází kancelář
týmu terénních so-
ciálních pracovní-
ků organizace [La-](#)
[xus](#), do Vysokého
Mýto a [Lanškrouna](#),
jsme měli čas ho-
vořit o programu,
jeho očekáváních,
potřebách a způ-
sobech práce. „Jsou



Taška terénních pracovníků

dny, kdy nikoho nepotkáte, nebo se oni nechtějí setkat s vámi, takže se do kanceláře vracíte s plným batohem“.

Pro identifikaci terénních pracovníků je důležitý batoh a taška v černé a žluté barvě. Během prohlídky s Tomášem jsem měla možnost setkat se s uživatelem, který byl velmi vděčný za práci, kterou dělají členové organizace.

Tento uživatel je rovněž zodpovědný za distribuci nezbytného materiálu pro hygienické užívání parenterálních drog mezi uživateli. Také propaguje prevenci a ze své pozice komunikuje a zvyšuje povědomí o problémech a rizicích souvisejících s drogami ve svém bezprostředním okolí.

Jsme na cestě zpátky do kanceláře, když zazvoní telefon. „To je Klára,“ říká Tomáš.

„Chystají se vstoupit do bytu uživatele, je to bezpečnostní telefonát“.

Vysvětluje, že zavedli bezpečnostní pokyny pro domácí návštěvy a jedním z těchto pokynů je mimo jiné zavolat partnera před a po návštěvě. Po půl hodině musí kolega zavolat, že je v pořádku. V opačném případě musí partner, kterému kolega volal, že se chystá na návštěvu, kontaktovat svého kolegu zpět, a pokud nevezme telefon nebo okamžitě nezavolá zpět, tak zavolá policii.

Následujícího dne doprovázím Petra. Říká se o něm, že na mladé lidi působí jako magnet... a je to pravda! Spolu jsme navštívili město [Česká Třebová](#), chodili jsme úzkými uličkami a oslovovali mladé lidi a vysvětlovali jsme jim program. Také jsme navštívili čtvrt na okraji města, kde žije velká romská komunita a kde nás oslovovalo mnoho lidí, někteří ze zájmu a jiní ze zvědavosti. Mladí lidé, ti nejzvědavější, se přišli ptát na otázky související s drogami a / nebo sexualitou.

I v této komunitě se provádí několik výměn materiálu, vždy na diskrétních místech, kam sousedé obvykle nechodí, aby se vytvořila přátelská atmosféra a bylo možné si promluvit.

Potěšilo mne a zároveň překvapilo, kolik dětí si hraje na ulicích. “(Idoia)

„První den doprovázím Kláru, která, jak říká, je „land worker“ (pracuje na velkém území), a to oprávněně – procestovaly jsme 13 vesnic.

V jediném odpoledni jsme urazily 170 km. Obvykle cestují ve dvojicích, takže jeden řídí cestou tam a druhý cestou nazpět.

Po dlouhé jízdě dorážíme k prvnímu cíli. Je to malé městečko, vydáváme se na obvyklou trasu. Nekontaktujeme nikoho, ale setkáváme se s některými uživateli služby. Usmívají se, ale nezastavují se, aby si s námi promluvili.

Klára mi vysvětluje, že terénní pracovníci čekají, až je osloví klienti sami. Pokud to neudělají, pak to znamená, že nic nepotřebují a jen se potkávají. Do maximální míry respektují soukromí a osobní prostor klientů.

Klíčem pro jejich práci je žlutá taška, ve které nosí veškerý potřebný materiál pro snižování rizik spojených s užíváním (harm reduction). A navíc sehrává dvojí roli, protože je to jemný způsob, jak ukazovat, co služba nabízí na ulici. To bylo vidět během naší procházky. Klára nesla tašku různými způsoby v závislosti na tom, kde jsme chodili.

Vracíme se k autu a po několika kilometrech se zastavujeme v jiném městě. Osobně jsme se setkali s uživatelem v parku a po ověření, že se jedná o bezpečný prostor pro výměnu materiálů, s ním Klára hovoří. Klára vysvětluje, že po každé výměně obvykle sbírají informace, aby měli přehled, vše důvěrným způsobem. Během této doby Klára kontrolovala mobilní telefon a Facebookovou stránku, protože uživatelé na této sociální síti používají soukromé zprávy, aby je kontaktovali.

Nakonec jsme se připravili na návštěvu bytu. Klára vysvětluje, že důvodem je respektování soukromí uživatelů, i když takovéto návštěvy nejsou obvyklé. K tomu aktivují bezpečnostní protokol popsáný výše. V domě se k nám chovají laskavě, dokonce nám nabízejí nápoj. U kuchyňského stolu rozdáváme materiál a hovoříme o jeho používání

Potom jsem doprovázela Daniela. Prvním cílem dne je nemocnice. Obvykle chodí do nemocnice dvakrát nebo třikrát týdně nechat spálit veškerý vyměněný materiál ve spalovně.

Nejdříve jsme se zastavili v denním centru, který má [Lexus](#) v [Pardubicích](#). Zde shromažďujeme více materiálu a kolegové vysvětlují, jak centrum funguje. V klubu mohou klienti strávit jednu hodinu denně, mohou pít kávu, umýt se nebo si promluvit s pracovníky.

Když dorazíme do nemocnice, vidím, že pečlivě kontrolují veškerý přinesený materiál. Po této první technické zastávce jedeme autem na okraj města do garáží, ve kterých Dan vyměňuje 200 stříkaček.

Do této garáže obvykle chodí každý týden ve stejnou dobu každý den, takže jsme očekávaní. Po výměně dva muži odejdou, ale žena s námi zůstane, aby si promluvila. Je velmi ráda a vděčná, že s námi může mluvit. Řekla mi anglicky, že Dan je její kamarád. Po dvaceti minutách rozhovoru se musíme rozloučit, protože je pozdě a máme nabitý program, a jedeme daleko.

Vezmeme auto a jedeme do jiného města, do parku na předměstí. Když dorazíme, vidíme, že park je plný lidí a to je problém, protože výměna by mohla být příliš viditelná. Snažíme se proto přejet autem jinam, abychom se pokusili najít co nejdiskrétnější místo. Během obou dní jsem si všimla, že pro práci je nezbytná diskretnost a bezpečné prostory pro uživatele. Uživatelé, kromě výměny, si rádi promluví a jsou za tuto chvíli vděční.

Po těchto dvou dnech odcházím s pocitem, že i přes veškerou vykonávanou práci to stále ještě nestačí, čas je velmi nabitý a potřeba pokrýt tolik měst znamená, že s uživateli jsou v kontaktu ně-



Pravidla mládežnického klubu

kdy týdně, jednou za dva týdny nebo měsíčně.

Proto i když je distribuováno dost materiálu a jeho použití je řízeno, následné schůzky nejsou dost časté a nestačí.

Při více příležitostech pracovníci říkali, že by raději materiál distribuovali jiným způsobem, ale dostupné zdroje to neumožňují. Mnozí uživatelé jsou vděční, že mají možnost promluvit si a hovořit o své situaci. “(Deiene)

NEPOSEDA

[Neposedá](#) je nevládní nezisková organizace, která pracuje ve východní části Prahy a má ně-



Skatepark na předměstí Prahy

kolik programů: [Křižovatka](#) pro vyloučené dospělé, kluby [HoPo](#) a [Autobus](#) pro děti a mládež, Zastávka - centrum pro rodiny a preventivní program Cesta hrdiny (inspirovaný Bretem Stephensonem).

Preventivní program [Autobus](#), který jsme měli možnost navštívit, je klub pro mládež nabízející bezpečný způsob trávení volného času v Praze 14 a 21.

Klub je zaměřen na mladé lidi ve věku od devíti do šestnácti let, z nichž někteří jsou v ohrožení. Ačkoli klub se stará pouze o mládež do šestnácti let, terénní pracovníci pracují i se starší mládeží prostřednictvím terénních programů. Pět profesionálů se obvykle střídá tak, aby každý pracoval v klubu i v terénu.

[Neposedá](#) pracuje komunitním přístupem.

Idoia: „Během našeho setkání s týmem terénní práce projektu [Autobus](#) organizace [Neposedá](#) v Praze jsem zjistila, že pracují podobně jako my; chodí po okolí s cílem najít mladé lidi a individuálně s nimi pracovat, prostřednictvím komunitních akcí podporující skupiny mladých

lidí, aby realizovaly projekty podle svého vlastního zájmu, jako je bike park, podpora účasti a rozvoje komunity a autonomie.

Jedním z rozdílů mezi naší prací, kterého jsem si všimla, je to, že naši čeští kolegové nevytvářejí podpůrné sítě s jinými poskytovateli nebo spolky v okolí (školy, sportovní kluby, volnočasové kluby a kroužky atd.). Způsob kontaktování klientů se také liší. Terénní pracovníci sami neoslovují klienty, čekají, až je sami osloví z důvodu zachování soukromí. V naší organizaci vždy zdravíme děti a mládež, se kterými pracujeme, a kontaktujeme nové lidi v nových oblastech. Představíme se a začneme s nimi mluvit.

Kromě toho udržujeme kontakt s rodinnými příslušníky, abychom zajistili mezioborový přístup (sociální služby - škola - terénní práce - další poskytovatelé sociálních služeb zaměřených na děti a rodiny a jiné iniciativy) s cílem realizovat společný plán intervence s cíli, strategiemi a činnostmi, se kterými budou seznámeny všechny zúčastněné subjekty a které povedou ke zlepšení situace rodiny a nezletilých.“

Deiene: „Když jsme byli v klubu, desetiletí až dvanáctiletí chlapci a dívky měli větší zájem o rozhovor s pracovníky, než o hraní nebo jiné činnosti. Ještě jednou chci zdůraznit, jak mne překvapil koncept důvěrnosti a bezpečného prostoru. V klubu vedou evidenční záznamy o všech mladých lidech, kteří ovšem vědí, že tyto informace existují a mají právo si je kdykoliv vyžádat.

Dále mne zaujalo to, že rozlišují podle věkových skupin. Například, pokud zavolají rodiče a zeptají se na dítě mladší 15 let, tak rodičům mohou sdělit, zdali je dítě v klubu nebo ne, ale ne s kým a ani jiné informace.

Pokud je dítě starší než 16 let, pak by takové informace neposkytli, protože respektují soukromí dospívajících.

Pracovníci Neposedy podporují mladé lidi v tom, aby se sami zasadili o změny v komunitě. Společně vytvářejí projekty umožňující setkávání lidí z okolí; vedou mladé lidi k dobrovolnictví, i když to nebude v rámci jejich vlastní organizace.

Tato strategie dokazuje, že komunitní přístup je založený především na skutečnosti, že mladí lidé jsou propagátory změny a méně na vytváření sítí s jinými poskytovateli sociálních služeb,

které již v sousedství existují.

Po návštěvě klubu jsme se přesunuli do jiné čtvrti a zaměřili se na práci v terénu. Přišli jsme ke skateparku a parku, ačkoliv podle vzhledu bychom měli spíš říkat les. Viděli jsme různé konstrukce, které vytvořili sami mladí lidé, se zbytky nedopalků a odpadků.

Tam nám terénní pracovníci ukázali materiál na snižování rizik, který obvykle distribuují (informace, filtry, kondomy).

Při cestě parkem nám terénní pracovníci řekli o prostoru nazvaném „Dirty“, který si mladí bikeri vytvořili přímo u kolejí. Sami mladí lidé viděli potřebu vyhradit prostor věnovaný tomuto sportu a ve spolupráci s pracovníky z Neposedy společně vytvořili projekt, který schválila radnice.

Když jsme došli na místo, viděli jsme prostor s vysokými budovami s rampami a dokonce budkami vytvořenými samotnými mladými lidmi podle jejich potřeb.

Kolegové se znovu v prostoru „Dirty“ zmínili, že obvykle neoslovují mladé lidi v bezpečných místech, kde se scházejí, pokud je sama mládež neosloví, což je naprosto odlišná metodika práce od té, na kterou jsem zvyklá. “

PROXIMA SOCIALE

[Proxima Sociale](#) je nevládní organizace se 70 pracovníky založená v roce 1993, která nabízí služby pro komunitu v městských částech v Praze a okolí. Je rozdělena do 3 oblastí intervence:

1. Program pro děti a mládež:
 - Terénní sociální práce (8-26 let)

Program probíhá v pěti pražských čtvrtích a zaměstnává 32 lidí. Většina je financována z veřejného rozpočtu, například MPSV, z rozpočtu místní samosprávy a příležitostně i z Evropských fondů. Od září do listopadu věnují čas na vypracování projektů, aby mohli žádat o tyto granty.

Jejich pracovní den začíná v 9:00 a dopoledne se věnuje především administrativním úkolům. V pátek pracují od 9:00 do 13:00. Zbytek týdne je otevřeno pouze odpoledne. O víkendech

obvykle nepracují.

Každá oblast má klub pro děti od 12 do 19 let nabízející bezpečné místo pro setkávání, individuální intervence a volnočasové aktivity, sportovní a kulturní akce.

V klubu jsou k dispozici brožury s informacemi o různých tématech, jako je dobré chování, sexuální vztahy, konzumace alkoholu nebo bezohledné řízení.

V každém klubu v průměru pracují 3 terénní pracovníci. Obvykle pracují ve dvojicích.

Odpoledne pracují terénní sociální týmy (v létě třeba až do půlnoci). S touto službou nabízejí mladým lidem anonymitu, bezplatné poradenství a pomoc v obtížných situacích.

V každé oblasti je na konci roku pořádána party s workshopy a aktivitami, ve kterých zveřejňují informace o práci vykonávané v průběhu roku.

Během letních dnů jsou organizovány tábory. Občas také organizují výlety s přenocováním mimo město.

konec školního roku – komunitní akce v Praze

- Program zaměřený na nezletilé pachatele (15-18 let) – Probační program:

Jedná se o malý program. V průměru se ročně zúčastní asi 15 lidí, především mladí muži. V posledním roce, poprvé za 6 let, provedli intervenci u žen. Intervence probíhá na individuální i skupinové úrovni. Součástí jsou také dva „probační výjezdy“ - první cestu organizují na pět dnů se zaměřením na soužití v komunitě a druhou cestu na dva dny se zaměřením na kontakt s přírodou.

- Mezinárodní spolupráce

Proxima Sociale podporuje výměny mezi mladými lidmi a profesionály. Praha 13 konkrétně každoročně organizuje výměnu s Klubem mládeže z Hamburku Burgwedel. Jeden rok jede

10 mladých lidí z České republiky do Německa a příští rok se cesta opakuje opačným směrem. Tak pomáhají rozbít mýty



a stereotypy *Klub pro mládež Krok*

o sousední zemi a kromě toho poskytují příležitost objevit další skutečnosti, například o uprchlících, s nimiž pracují v Německu, ale ne v České republice.

2. Poradenské a pobytové programy:

- Azylové bydlení: Nachází se ve 12. městské čtvrti. Má kapacitu pro 4 matky s dětmi pro pobyty v délce maximálně půl roku.
- Krizová pomoc: Krátkodobá pomoc při náhlé ztrátě bydlení. Klienti jsou podporováni k tomu, aby našli další možnosti řešení.
- Občanská poradna: Poskytují bezplatné právní poradenství.
- Podpora rodiny: Určeno pro rodiny v nepříznivé životní situaci, pro zlepšení rodičovských kompetencí.

3. Vzdělávací programy pro školy:

Programy primární prevence rizikového chování ve školách, od mateřské až po střední školu. Nabízejí také odbornou přípravu učitelů a další typy programů v rámci školy na podporu adaptace během prvních dnů školy. V létě jsou organizovány tábory.

Andrea: „Jednou odpoledne jsme měli společně s Petrou, terénní sociální pracovnící v Praze, příležitost navštívit kanceláře Prahy 12, kde se nachází klub pro mládež. Trasa nás dovedla až ke klubu Garáž. Toto místo se používá v zimních měsících, od listopadu do března, jako místo setkání pro mladé lidi, když je špatné počasí. Uvnitř klubu Garáž mají skate park, který mladí lidé pomohli vytvořit, počítač, stolní fotbal a stůl k posezení a schůzkám. Cestou do Garáže jsme se setkali s několika skupinami dospívajících, chlapců a dívek, se kterými Petra komunikovala. Během cesty jsme s kolegy mluvili o tom, že i v našem městě se v současnosti mladí lidé často setkávají v nákupních střediscích, a proto jsme je zahrnuli do našich obvyklých tras.

Petra mě upozorňuje na skutečnost, že v programu terénní práce je již samotná skutečnost být dospívajícím považována za rizikový faktor, dostačující k zařazení do cílové populace. Petra vysvětluje, že prakticky všichni, se kterými pracují, patří do této věkové skupiny (12 až 22 let). V naší službě je kromě požadavků na věk nutné předložit soubor rizikových ukazatelů nebo kombinovat sociální, rodinné a / nebo osobní faktory, které představují riziko pro zdravý vývoj nebo ho ohrožují. Opět jsme byli schopni porovnat různé přístupy v našich způsobech práce v komunitě.

Další odpoledne, vedené Jarkou, koordinátorkou programů pro děti a mládež, jsme měly možnost zúčastnit se komunitní akce „Vohradská divočina“ při příležitosti konce školního roku v Praze 13. Navštívily jsme jejich klub mládeže a seznámily se s aktivitami, které byly realizovány s mladými lidmi v průběhu celého roku: graffiti workshop, malování na obličej, kadeřnictví, parkurová výstava, skating, stolní fotbal a různá rapová a hip-hopová představení.

Během aktivit vidíme více mladých chlapců než dívek. Koordinátorka nám řekla, že je to proměnlivé, ale v současné době převyšují mezi účastníky chlapci.

Během rozhovorů s Jarkou jsme zjistili velké podobnosti ve zjišťování zneužívajícího užívání technologií. Mají problémy s několika mladými lidmi, kteří jsou stále izolovanější.

Pro komunikaci s mladými lidmi používají pracovníci Facebook a další internetové nástroje včetně sdílení fotografií, videí atd.

Dalším zjištěným rozdílem mezi našimi programy je genderové zastoupení v pracovních týmech. Pouze 4 z 32 lidí, kteří pracují v programech pro mládež, jsou muži. V našem programu

ve Španělsku obvykle pracujeme v každé čtvrti ve dvojicích tak, aby v každé oblasti pracovali minimálně jeden muž a jedna žena. “

PROSTOR PLUS

Prostor Plus je organizace se 14 lety zkušeností. Nabízejí sociální, vzdělávací a rozvojové služby.

Zaměstnávají přibližně 70 lidí. Sídlo společnosti se nachází v [Kolíně](#), městě s 31 000 obyvateli, které se nachází východně od Prahy, se kterou je dobré vlakové spojení. Sdružení poskytuje různé služby.

Vzdělávací oblast zahrnuje řízení tří mateřských škol a služeb primární prevence ve školách, se zaměřením především na rizika užívání drog a alkoholu (i když se zabývají i šikanováním, sexualitou, násilným chováním apod.).

V oblasti rozvoje mají program „Lepší místo“, ve kterém mladí lidé posílají snímky míst, která by chtěli zlepšit, vyčistit atd. a fungují jako most mezi nimi samotnými a příslušnými orgány, které mohou tyto problémy vyřešit. Mají také program pracovního sociálního začlenění. Asociace navíc pomáhá českým organizacím působícím ve třetích zemích při plnění byrokratických úkolů.

V oblasti sociálních služeb nabízejí pomoc osobám závislým na drogách. Mají centrum, ve kterém poskytují informace uživatelům, stejně tak mají kliniku a útočiště pro krizové situace. Účelem této služby je poskytovat podporu a informace, minimalizují rizika spojená s návykovým chováním a pomáhají zlepšovat situaci uživatelů drog. Nachází se v oblasti, kde jsou umístěny kluby pro mládež, a probíhá sociální terénní program, který jsme navštívili.

V rámci projektů pro mladé lidi mají tři centra ve třech různých lokalitách. Centrum, které jsme navštívili, se nachází ve stejném městě jako kancelář, v [Kolíně](#).

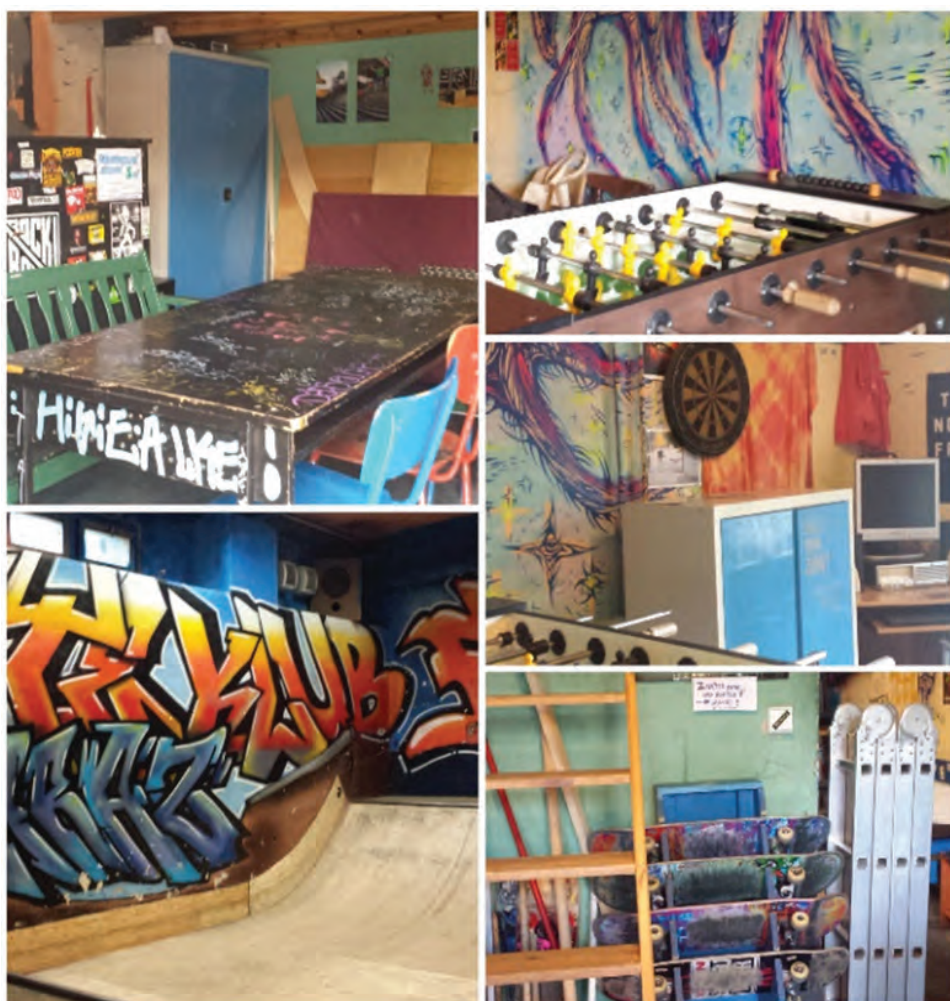
Řídí ho tři pracovníci a je otevřeno od pondělí do čtvrtka od 14:00 hodin do 19:00 hod. Zaměřuje se na mladé lidi ve věku od 13 do 20 let, ale mají také sociální poradenskou službu,

kteřá je k dispozici pro mladé lidi 26 let.

V centru je hudební místnost s mnoha nástroji a tělocvična. V obou případech je nutné zaplatit minimální cenu za užívání místnosti, čímž se zvýší povědomí o hodnotě těchto zdrojů. V centru je také velká místnost, kde jsou pohovky, stolní fotbal a bar k objednání nápojů. Služba, která je kromě jiného místem trávení volného času, je zaměřena na osoby s určitými sociálními potřebami nebo konkrétními problémy.

Program terénní sociální práce se realizuje prostřednictvím autobusu, který denně navštíví dvě místa. Od pondělí do čtvrtka stráví dvě hodiny na každém místě. V současné době je služba zaměřena na děti a mládež z romské komunity v nedaleké [Kutné Hoře](#).

Pokud jde o financování organizace, existuje tým zaměřený výhradně na získávání finančních prostředků. Žádají především o podporu z veřejných institucí, jako jsou obce, česká vláda a Evropská unie.



Většina zaměstnanců jsou sociální pracovníci nebo sociální pedagogové. Ve službách, které jsme měli možnost navštívit, pracují většinou ženy a mladí lidé. Svěřili se nám, že tento typ sociální práce není uznáván tak, jak by měl být.

- NÍZKOPRAHOVÝ KLUB PRO MLÁDEŽ KOLÁRKA

Pilar: „Pod vedením Marie se zúčastníme

Nížkoprahové centrum Kolárka

jednoho dne v NZDM Kolárka v Kolíně. Měli jsme možnost dozvědět se více o tom, jak centrum funguje a hovořili jsme s některými z chlapců a dívek.

Klub je kousek od centra města, v sídle organizace, v blízkosti velkého nákupního centra. Je velmi dobře zařízený, má malý dvůr pro sport a mnoho vybavení (jízdni kola, brusle, audiovizuální vybavení atd.).

V klubu pracují 4 pracovnice. V mé organizaci každý vzdělávací program bere v úvahu mužsko-ženskou dvojici terénních pracovníků.

Visí tady plakát s pravidly a povinnostmi a stejně jako v každém vzdělávacím programu jsou téměř vždy problémy se sankcemi. Nemají mnoho kontaktů se sociálními službami nebo s rodinami.

Někdy jdou do města, aby informovali veřejnost o připravovaných akcích. Měli jsme možnost vyzkoušet si jejich mono-kola a projít se po okolí.

V Klubu spravují systém registrace, ve kterém denně zaznamenávají jméno, čas strávený v klubu, prováděné činnosti atd. Tyto údaje jsou k dispozici chlapcům a dívkám a mohou si je kdykoli vyžádat a vytisknout a vzít. To se mi zdá velmi zajímavé.

Mluvili jsme o novém profilu mladých lidí, kteří žijí v hluboké izolaci. Také jsme mluvili o vietnamské komunitě, která je v České republice velmi početná. Tato komunita nezpůsobuje vnější problémy, i když jsme intuitivně cítili, že potíže existují.“

- PROGRAM KLUBUS

Oihana: „Tato studijní návštěva mi umožnila vidět program [Klubus](#) - terénní sociální práci. Služba, která probíhá od roku 2014, je prováděna prostřednictvím autobusu, se kterým navštěvují dvě vyloučené oblasti Kutné Hory. Autobus má počítače s přístupem na internet, mnoho her, sportovní vybavení, potřeby pro žonglování, kytary, stoly a židle atd. Cílem je oslovit nezletilé, kteří jsou ohroženi vyloučením a nabídnout pomoc, podporu a bezpečný prostor pro dívky a chlapce a mládež ve věku od 6 do 26 let.

V současné době pracují s dětmi a mladými lidmi z romské komunity, a i když tam byli i starší, většina z nich je ve věku 7-14 let. Zadavatelem služby je obec. V zásadě nepracují s rodinami

ani s komunitou obecně, i když se to občas stává, a také komunikují s rodinami.“

V České republice je velká romská populace, která v současné době migruje i z okolních zemí, Slovenska, Bulharska, Rumunska. I když existují další organizace zaměřené na integraci, tyto děti a mladí lidé obvykle nemají přístup k jiným zdrojům.

V týmu pracují tři pracovníci, kteří v každé oblasti pobývají čtyři odpoledne týdně po dobu dvou hodin. Noví uživatelé služby (klienti) pak během svého prvního osobního setkání podepíší smlouvu, ve které jim je služba vysvětlena spolu s pravidly, a proběhne první rozhovor, kde trochu popíše svoji situaci.

Socio-výchovná práce tohoto terénního programu je založena na potřebách osoby, která je osloví. Během interakce nejprve pracovníci poskytují školní podporu a později různé druhy her, sportu, žonglování, hudby atd.

Miloš nám vysvětlil, že preferuje mluvit o osobních záležitostech prostřednictvím her a dynamiky, i když mají v autobuse pro tuto práci vyhrazené místo.

Během naší návštěvy jsme strávili dvě příjemná odpoledne a měli jsme možnost seznámit se s projektem přímo na místě. Navazování kontaktů probíhá podobně jako v naší organizaci. Metoda přístupu a činnosti, které dělají, jsou velmi podobné: fotbal, žonglování, hudba atd.

Domnívám se, že zájmy účastníků by měly být všude podobné a nedostatek znalostí jazyka není pro komunikaci problém.

Rozdíl, který jsem zjistila, je to, že v našem případě jsou činnosti terénních pracovníků koordinovány s obecními a jinými zdroji několika měst a my jejich různé zdroje překlenujeme.

Tato zkušenost byla velmi užitečná jak osobně, tak profesionálně.

Přijela jsem s mnoha nápady, jak rozvíjet moji oblast práce a díky nově nabytým poznatkům přehodnotím a změním některé praktiky služeb terénní sociální práce, které nabízíme.“ (Oihana)

KUCHAŘKY BEZ DOMOVA

Poslední den v České republice jsme společně se sociálními pracovníky navštívili [jidelnu](#) vedenou ženami bez domova, podporovanými sociálními pracovníkyněmi či pracovníky. Před více než rokem tato jídelna otevřela své dveře pro veřejnost. Projekt je financován převážně z prostředků Evropské unie.

[Jídelna](#) je místem, kde se podávají jídla a také nabízejí cateringové služby. Ženy si toto místo připravily a vyzdobily, je velmi příjemné, a nabízejí tady služby pro veřejnost.

Život těchto žen je poměrně těžký a projekt jim pomáhá získat a udržet si střechu nad hlavou. Dozvěděly jsme se, že často mají lidé s méně zdroji dluhy u státu a u soukromých subjektů. Například musíte mít finanční prostředky, abyste si mohli platit pojištění a měli tak přístup k veřejnému zdravotnickému systému, a pokud nepracujete, pak se zadlužujete a dluh musíte splácet i s úroky, což ztěžuje možnost dostat se z této vážné situace.

Pracovnice vysvětlují obtíže spojené s rozvíjením a udržitelností projektu.

Věříme však, že je to dobrý projekt, který pomáhá účastnicím rozvíjet dovednosti, které jim umožní najít více příležitostí a vybudovat lepší budoucnost.

ZÁVĚR

Xenofobní výroky o uprchlících a migrantech ze strany vládních úředníků jsou bohužel poměrně časté, takže není divu, že část české společnosti také předpokládá, že lidé, kteří přicházejí ze zahraničí, jsou nebezpeční.

Zajímavostí však je, že celkový počet cizinců nepřesahuje 5% obyvatelstva. Xenofobie se také týká velmi důležité části české společnosti, romské komunity (+350 000 lidí).

Romové žijí v České republice déle než čtyři generace a do země stále přicházejí. Sociální

situace romské populace je podobná režimu ghetta. Mnozí žijí v oddělených čtvrtích a nemají přístup ke stejným právům. Po komunismu byli Romové odděleni od zbytku obyvatelstva, umístěni do domů a bytů odděleně od ostatních. Děti a mladiství jsou posíláni do zvláštních škol. Některé sdílejí třídy se studenty se zdravotním postižením, jiné chodí do škol pouze pro Romy.

Vietnamská komunita je také velmi velká (+90 000 lidí). I když očividně „nezpůsobují problémy“, problémy existují, ale neodrážejí se na ulici a nejsou viditelné. Lidé z východu, především z Rumunska a Ukrajiny, začínají do země přicházet a přicházejí také lidé z Turecka. Africká populace téměř neexistuje.

Chtěly bychom se vrátit k některým aspektům, které nás během naší návštěvy zaujaly a o kterých jsme přemýšlely po seznámení se s různými projekty a programy – nejdříve bychom chtěly zdůraznit, že se nám zdálo, že na straně institucí je jen malý zájem o prevenci a podporu osob vystavených riziku sociálního vyloučení.

Také jsme si všimly nedostatku prostoru pro dialog a spolupráci mezi úřady a sociálními organizacemi v oblasti sociální intervence.

Koordinace s institucemi se nezdá být příliš plynulá a někdy je vnímána jako další obtíž, což znamená znevýhodnění, protože interdisciplinární práce je nezbytná pro řešení celkové situace (jednotlivců, skupin, rodin, komunity, veřejných služeb). Takováto spolupráce a celkový přístup by umožnily vybudovat lepší koordinaci a dosáhnout vyššího dopadu. A bez ohledu na obtíže by se mohl zlepšit vztah mezi odborníky a rodinami a sociálními službami.



Jídelna projektu Kuchařky bez domova

Jedním z problémů zjištěných mezi organizacemi je skutečnost, že subjekty, které v této oblasti pracují, obvykle musí neustále hledat finanční prostředky z různých zdrojů (veřejné orgány, instituce nebo soukromé subjekty), aby mohly fungovat a pokračovat ve své práci a programech. Toto hledání finančních prostředků vyžaduje mnoho úsilí, znásobuje práci v oblasti řízení a znamená, že mnoho pracovníků se musí výhradně zabývat přípravou projektů a zpráv.

I přes tyto snahy jsou platy pracovníků poměrně nízké (v současné době je minimální mzda v České republice kolem 470 eur), což znamená, že v mnoha organizacích nejsou zaměstnanci stabilní a existuje nedostatek pracovníků, protože mladí lidé i z tohoto důvodu nevolí studium sociálních věd. Zaujalo nás použití výrazu „klient“ pro osoby, které využívaly služby programů popisovaných v předchozím textu. V posledních letech se v mnoha našich organizacích uvažovalo o tom, jak zlepšit sociální intervenci směrem k přístupu více orientovaném na člověka, který zahrnuje pozornost a péči, subjektivní práva, terminologii atd. Z našeho pohledu je koncept „klienta“ projevem kolonizace sociálního sektoru hospodářskou a neoliberální společností. Bylo nám ale vysvětleno, že „klient“ je běžně přijímaný a používaný výraz v České republice.

Pokud jde o přímou práci na ulici, pozoruhodný je způsob oslovování mladých lidí, chápající a respektující důležitost osobního prostoru. A předpoklad, že kulturní rozdíl je realitou, která přímo ovlivňuje způsob, jakým se vytvářejí vztahy. Díky tomu jsme přemýšlely o důležitosti zvážení obou aspektů: respektování vlastního osobního prostoru a potřeby pochopit kulturní a historické zvláštnosti jednotlivých komunit i kolektivní historii, kterou sdílí celé společenství. Další oblast, které jsme si během naší návštěvy všimly, se týkala genderového přístupu. Vnímaly jsme to tak, že genderová perspektiva nebyla plně integrována do některých programů a týmů. Důvodem by mohlo být to, že v některých případech pracují častěji s muži, neviděly jsme dostatek atraktivních činností pro mladé ženy, genderové stereotypy se i nadále opakují a někdy ignorují.

Navzdory některým z již zmíněných rozdílů není pochyb o tom, že máme společnou snahu pomáhat lidem a touhu po transformaci společnosti, že sdílíme podobné obavy a motivace a stejný způsob chápání naší práce. Skutečnosti a problémy, kterým čelíme, nejsou tak rozdílné, i když máme vlastní historii i specifika.

Tato zkušenost nám umožnila ocenit osvědčené postupy obou zemí. Španělské i české profesionální týmy měly možnost učit se a zlepšovat své dovednosti při sdílení každodenní práce, obtíží, tužeb a očekávání a tato výměna zkušeností má vždy pozitivní vliv na osoby, které v naší práci provázíme.

Autoři:

Deiene Totoricagüena - HZ Gizekimenak SL, Hondarribia; terénní pracovnice v “Programa de Educación de Calle”

Idoia Martinez de Lahidalga Ibarrola - IRSEAraba, Vitoria-Gasteiz; terénní pracovnice v “Programa de Educación de Calle”

Andrea Gordoia - IRSEAraba, Vitoria-Gasteiz; terénní pracovnice v “Programa de Educación de Calle”

Pilar Callén - Asociación Enbat Huesca; koordinátorka a terénní pracovnice v “Programa de Calle”

Oihana Itoiz - Asociación Navarra Nuevo Futuro; terénní pracovnice v “Proyectos Socioeducativos”

Zdroj

<https://www.jdidoklubu.cz/>

<http://www.praha.eu/>

<http://www.laxus.cz/>

<https://www.pardubice.eu>

<https://www.lanskroun.eu>

<https://www.ceska-trebova.cz>

<https://www.laxus.cz/centra/k-centrum-pardubice/>

<https://neposeda.org/>

<https://neposeda.org/krizovatka/>

<https://neposeda.org/hopo/>

<https://neposeda.org/autobus/>

<https://neposeda.org/hrdina/>

<http://www.proximasociale.cz/en/>

<https://jc-burgwedel.de/>

<http://www.proximasociale.cz/terenni-programy/>

<https://www.prostor-plus.cz/>

<http://www.mukolin.cz/en/o-meste/zakladni-informace/>

<https://www.prostor-plus.cz/pomahame/k-centrum/>

<https://www.prostor-plus.cz/pomahame/nzdm-kolarka/>

<https://www.prostor-plus.cz/pomahame/nzdm-klubus/>

<https://www.kutnahora.cz/>

<http://jakodoma.org/>



Praha



**Zpráva z výjezdu za Dobrou praxí
Praha, Česká republika**

Duben 2018

Adreas Karrer, Roland Krause, Alexander Rönisch, Sophus Riexinger, Stephanie Andrä



ÚVOD

Od 23. do 27. dubna bylo do Prahy pozváno pět sociálních pracovníků s mladými lidmi / mladistvými z organizace [Gangway](#) v Berlíně, aby se zúčastnili výměnného pobytu sociálních pracovníků. Výměnné pobyty organizovala [Česká asociace streetwork \(ČAS\)](#), byly financovány Evropskou unií v rámci programu [Erasmus +](#).

Během naší návštěvy jsme měli možnost seznámit se s nádherným městem Prahou a zejména s činnostmi různých organizací, které se specializují na terénní sociální práci, a podělily se s námi o cenné poznatky o své práci.

Naše dojmy a zkušenosti z těchto pěti dnů, které rychle uběhly, jsou popsány na následujících stránkách této zprávy.

DOBRÁ PRAXE

BEZTÍŽE

Úterý pro nás, terénní a sociální pracovníky Andrease, Rolanda a Alexandra, začalo návštěvou nízkoprahového klubu pro děti a mládež [Beztíže](#). Po příjezdu nás přivítala Romana, jedna z pracovníků v klubu. Provedla nás klubem a krátce nám vysvětlila způsob práce v klubu. V klubu [Beztíže](#) v Praze 3 pracovníci pracují jak přímo v klubu, tak poskytují terénní práci. Někteří pracovníci pracují výhradně v klubu a naopak někteří pracovníci pracují na ulicích. V den naší návštěvy probíhala týmová schůzka, a proto jsme měli to potěšení setkat se s celým týmem pracujícím v klubu. Setkání týmu v klubu tradičně začíná zahřívací hrou, na kterou jsme také byli pozváni. Hráli jsme hry "boj o židle" a jiné hry, při které se mladý tým dobře bavil.

Poté nám ukázali Dům dětí a mládeže Ulita, jehož součástí je i klub [Beztíže](#), který je zaměřen konkrétně na starší teenagery, zatímco Ulita se stará i o skupinu dětí docházejících do mateřské školy a předškoláky a pořádá kroužky pro školáky. V klubu je počítačová místnost, tělocvična, kreativní dílna a velký venkovní prostor s ohništěm nabízející mnoho možností

pro sportovní činnosti.

Když jsme si prohlédli všechny možnosti, které nabízí Ulita, skončilo i týmové setkání v klubu **Beztíže** a Romana a její kolegové nás provedli Prahou 2 a Prahou 3. Nejdříve jsme navštívili klub v sousedství



v Praze 3, kde jsme se společně s dobrovolníky naobědvali na zahradě domu. Pak jsme šli pěšky parkem Vítkov, kde se často setkávají skupinky mládeže. Z parku jsme šli podél hlavního vlakového nádraží na Prahu 2. Během procházky

Nízkoprahový klub pro děti a mládež Beztíže - Pracovníci klubu a zahraniční návštěvníci

nám terénní pracovníci opětovně ukazovali různá místa, kde se mládež setkává a tráví svůj volný čas. Také jsme se dozvěděli o práci ostatních zařízení / organizací. Například nás naše trasa provedla kolem školy, před kterou stál mobilní klub mládeže ve formě zrekonstruovaného autobusu. Mladí lidé zde mohou jednou týdně trávit svůj volný čas. V autobuse je posezení, počítače, malá knihovna, stolní hry a stolní fotbal. Autobus lze využít k dopravě na různá místa ve městě. Kolegové nám navíc ukázali fotbalové hřiště, kde se scházely velké skupiny mladých lidí. Mnoho mladých lidí dva terénní pracovníky znalo, takže bylo snadné navazovat kontakt a zvat mládež na různé akce.

Z hřiště jsme se vydali do nákupního centra, které je velmi oblíbené u mladých lidí. Naši kolegové nám řekli, že speciálně food court je pro mladé lidi velmi atraktivní, protože má bezplatné Wi-Fi a mnoho restaurací nabízí bezendné nápoje, takže mladí lidé si mohou koupit nápoj a opětovně si ho znovu doplňovat. Na konci dne jsme se rozloučili, byli jsme docela unaveni a oba kolegové se s námi podělili o mnoho nových dojmů z terénní práce v Praze.

Po nabitém úterním programu jsme se sešli v klubu dětí a mládeže Ulita, abychom se s Romanou zamysleli nad událostmi předchozího dne. Kolegové z klubu **Beztíže** nám v úterý připravili-

li velmi intenzivní a zajímavou procházku Prahou 2 a Prahou 3. Po diskusi a vysvětlení některých zbývajících otázek jsme využili čas k zotavení a pak jsme se sešli s Kristýnou Malíkovou. Jeli jsme tramvají a autobusem asi 20 minut a v Praze 10 (Vršovice) jsme se setkali s jejím kolegou. Vysvětlili nám, že tato městská čtvrť má rozličnou sociální strukturu – blíže k centru města bydlí movitější obyvatelé, zatímco druhým směrem jsou viditelnější sociální problémy, jako je chudoba, vysídlení a nedostatek životních perspektiv. Naše prohlídka nás vedla přes paneláková sídliště, podobná těm na okrajích Berlína. Kolegové z Prahy se bavili s dětmi na hřištích a zvali je na graffiti dílnu v Ulitě. Bylo pro nás neobvyklé, že pracují s velmi mladou cílovou skupinou.

Pak jsme šli do nákupního centra umístěného vedle fotbalového stadionu „Slavia Praha“, které je oblíbeným místem setkávání místních mladých lidí. V tento den jsme se však v této lokalitě s nikým nesetkali. Naše cesta nás vedla dále podél železniční tratě do domu,

kde žije mnoho sociálně vyloučených lidí v jedné místnosti pro jednu rodinu. Nájemné je přemrštěné a okolí je cokoliv jiného než přátelské k dětem a obyvatelům. Okolní keře byly plné odpadků, kolem se válely použité injekční stříkačky a zbytek dojmu dotvořil hluk projíždějících aut a vlaků. Zůstali jsme v pozadí, abychom umožnili našim pražským kolegům hovořit se svými klienty, aniž by se cítili zastrašeni nebo měli pocit, že je sledujeme.

Vedle domu byl skate park, který ale byl těžko použitelný, protože byl částečně zarostlý.

Přibližně 100 metrů za parkem se nacházelo sídliště s malými byty určenými k „reintegraci“ sociálně znevýhodněných osob. Na hřišti jsme potkali dva mladé sourozence, kteří byli v kontaktu s Kristinou a jejím kolegou. Na místě jsme si povídali a hráli fotbálek. Cestou zpět jsme procházeli dvorky, malé ulice a viděli staré továrny, stejně jako nově postavené měšťanské domy pro obyvatele s vyššími příjmy. Rozloučili jsme se s našimi kolegy a byli jsme velmi vděční za zajímavou prohlídku.

Na tramvajové zastávce jsme se setkali s Romanou a Bárrou, se kterými jsme strávili úterý, a společně jsme jeli do Nuslí (Praha 4). Organizace [Beztíže](#) má v této oblasti klub pro děti a mládež, který navštěvují místní mladí lidé, aby spolu trávili volný čas. Kolegové nám vysvětlili provoz klubu, jeho prostory a způsob “klubového parlamentu”, kde se společně s návštěvníky dohadují pravidla a přání pro provoz klubu demokratickým způsobem – zdola. Klub navštěvovali převážně Romové, kteří projevovali velký zájem o návštěvníky z Berlína. Navzájem jsme si

vyměnili „jazykové lekce“ a dobře jsme si porozuměli. Poté nám mladí lidé ukázali své okolí a přitom jsme potkali další jejich přátele a známé. Zpátky v klubu jsme se na rozloučenou vyfotografovali a všem jsme poděkovali za krásný den.



Streetworkeri podpůrného programu pro uživatele drog - No Biohazard

TERÉNNÍ PROGRAM NO BIOHAZARD ORGANIZACE PROGRESSIVE

Terénní program [NO BIOHAZARD](#) – nabízí nízkoprahovou sociální práci s uživateli drog v centru Prahy. Osm sehraných týmů chodí do terénu každý týden v pevných časech a nabízí nízkoprahovou sociální práci a zdravotní poradenství, zejména pro nitrožilní uživatele drog. Sociální pracovníci navíc lidem nabízejí čistý spotřební materiál - mohou získat až tři čisté sady injekčních stříkaček nebo vyměnit neomezený počet použitých injekčních stříkaček za čisté.

Prostřednictvím této terénní práce je denně osloveno průměrně 50 až 60 osob. Drogově závislí /uživatelé drog mohou terénní pracovníky snadno rozpoznat díky speciálnímu symbolu na kapsách

Nejvíce mne zaujala vysoká míra povědomí o práci na ulici a také nekomplikovaná a bezplatná výměna stříkaček a poradenská činnost. Bylo vidět, že cílová skupina terénním pracovníkům věří. Také si myslím, že viditelně úspěšná spolupráce s jinou organizací, která nabízí podobnou službu v Praze, stojí za zmínku.

Domnívám se, že by mohlo existovat nebezpečí, že někdo by mohl vnímat terénní pracovníky pouze jako „prostředníky pro výměnu“. Sociální pracovníci jsou vyzýváni, aby srozumitelně nabízeli i další služby.

NZDM DŽAGODA – NÍZKOPRAHOVÝ KLUB JAHODA

Nízkoprahový klub [Jahoda](#) se nachází v Praze 14 na okraji města. Cestou z centra Prahy do klubu jsme získali mnoho zajímavých dojmů a pohledů na tuto část města. Pracovníci nám velmi rádi vysvětlili svoji práci s mládeží. V době naší návštěvy v klubu bohužel nebyli žádní mladí lidé, ale to nám poskytlo příležitost a čas klást podrobné otázky zaměřené na mnoho různých témat. Všimli jsme si, že práce sociálních pracovníků v klubu pro děti a mládež se významně neliší od práce klubů pro děti a mládež v Berlíně a neobjevili jsme mnoho nových přístupů v samotné práci.

Ale skutečnost, že klub [Jahoda](#) navštěvují téměř výhradně Romové, byla pro našeho kolegu z týmu Berlin Friedrichshain obzvláště zajímavá, protože on sám má mnoho zkušeností s prací s mladými Romy. Výměna zkušeností s našimi kolegy byla velmi zajímavá a chtěli bychom jim poděkovat za jejich pohostinnost.

NÍZKOPRAHOVÝ KLUB VRTULE

[Klub Vrtule](#) je v několika ohledech zvláštní: klub pro děti a mládež v Praze 8 je nejstarší v Praze. Vrtule byla založena před 17 lety pod záštitou salesiánů Dona Boska. Nízkoprahový klub pro děti a mládež [Vrtule](#) se nachází ve velké budově, která nabízí nespočet volnočasových,



Stolní fotbal je oblíbenou aktivitou ve většině mládežnických klubů - klub Beztíže sportovních a kulturních činností pro děti, mládež a jejich rodiče. Pro klub je velmi užitečná i lezecká hala, skateboardová plocha s rampami, tělocvična, fotbalové a volejbalové hřiště. Klub také nabízí například taneční skupiny, divadlo, exkurze a výlety trvající několik dní, stejně ligy ve fotbale a stolním fotbale. Centrum nabízí celkem 60 různých činností. V týmu [Vrtule](#) pracuje pět kolegů (jedna žena a čtyři muži, což je neobvyklá struktura pro sociální práci v Praze).

Kromě práce v nízkoprahovém klubu pro děti a mládež kolegové také pracují jako terénní pracovníci. Terénní práce probíhá v předem domluvených časech a vždy na stejných místech (dvě stabilní oblasti, které jsou navštěvovány čtyřikrát týdně), zatímco terénní práce [Gangway](#)

e.V. je zcela flexibilní z hlediska času a může být dle potřeby změněna. Oba modely mají své výhody i nevýhody. Myslím si, že pevné stanovené pěší trasy vytvářejí závazek a rituál, ale je pravděpodobné, že osloví jen určité osoby nebo skupiny - ty, kteří se právě nacházejí na daném místě a v daném čase. Pružnější design v Berlíně umožňuje setkávání se s různými skupinami v různých časech dne a týdne, ale je rovněž spojen s nedostatkem kontinuity. Provoz klubu pro děti a mládež a terénní práce spojují dva různé přístupy - není to nezbytně cílem, aby mladí lidé pobývající ve veřejném prostoru přicházeli do klubu. To znamená, že je možné oslovovat dvě různé cílové skupiny.

Zejména jsme si všimli, že tým zamýšlel mapovat novou oblast v Praze 8. Objednávku zadal úřad městské části, který je také jedním z poskytovatelů financí organizaci. Cílem je najít obvyklá místa, kde mládež pobývá, a označit je na mapě tak, aby je mohli snadno najít terénní pracovníci a aby o nich věděl i úřad městské části. Společně se dvěma kolegy (Janem a Tomášem) jsme strávili jeden den terénní prací. Jeli jsme autobusem, abychom zvládli velké vzdálenosti v rozsáhlé městské čtvrti. Mezi terénní prací našich pražských kolegů a naší vlastní prací jsme zjistili jen malé rozdíly. Místa setkávání (nákupní centra, parky, fotbalová hřiště) a způsob navazování kontaktů (nizkoprahové, nezávazné a dobrovolné) se neliší od našeho vlastního přístupu, ale všimli jsme si jednoho zvláštního rysu – maringotky, kterou [Vrtule](#) provozuje a která v současnosti stojí na fotbalovém hřišti.

Tato maringotka nabízí prostor, kde lze pobývat za špatného počasí, i šatnu pro fotbalové zápasy, kontaktní a konverzační místnost a místo pro stolní fotbal nebo stolní hry a slouží jako místo pravidelně plánovaných setkání pro mnoho mladých lidí. Na fotbalovém hřišti se rychle shromáždilo mnoho mladých lidí a bylo zřejmé, že Jan i Tomáš mají s těmito mladými lidmi velmi dobré vztahy, bylo to vidět na očním kontaktu, uznání a projevované důvěře. Vše se vyvinulo se velké fotbalové utkání, které ale bylo spíše o fair play než o gólech.

Celkově na nás velmi zapůsobil koncept a angažovanost pracovníků a dokážeme si dobře představit, že v budoucnosti můžeme spolupracovat na fotbalovém projektu, protože toto je oblast, kde jazyková bariéra není důležitá.

KŘIŽOVATKA | NEPOSEDA

„Neposedá“ se nachází v Praze 14. Program Neposedá - [Křižovatka](#) byl založen v roce 2012 a pracují pro něj čtyři terénní pracovníci (tři ženy a jeden muž): Barbora, Regina, Hana a Martin, kteří pracují se všemi věkovými skupinami v Praze 14, 20 a 21 a zaměřují se na starší osoby bez domova. Kromě toho spolupracují s rozsáhlou sítí partnerů, jako je místní policie, zdravotnické služby, sociální služby, lékaři, Armáda spásy, církev a organizace Psí život, která se specializuje na zvířata lidí bez domova. Terénní pracovníci nabízejí poradenství jak v kancelářích, tak i na ulici. Avšak přímo na místě je nutné uzavřít ústní dohodu s klienty pro to, aby bylo možné začít s možnou pomocí.

Je zajímavé, že určité dny a časy terénní práce jsou pevné a musí být dodržovány. Pracovníci chodí pěšky nebo používají městskou hromadnou dopravu.

Podle našich pražských kolegů z Neposedy je v Praze a okolí překvapující počet lidí bez domova, z nichž mnozí jsou závislí na pomoci a nemohou jí dostat nikde jinde. Při návštěvě těchto oblastí s našimi pražskými kolegy jsme viděli, že se svými klienty pracují velmi profesionálně a odborně. Pracují velmi přesně a účelně a byli schopni pomoci přímo na místě a klienty odkazovat na jiné služby. Zdá se, že klienti již dobře znají terénní pracovníky a byli také velmi otevření a sdílní. Což ukazuje, jak důležitá a výborná je práce kolegů, a jak rychle poskytují svým klientům tu správnou a nejvhodnější pomoc.

Pracují v relativně podobném prostředí jako my v Berlíně: nízkoprahová transparentnost, neobtěžující, flexibilní, neodsuzující a velmi profesionální. Všimli jsme si, že je jejich práce baví a že s klienty dobře vycházejí. Tím, že se setkávají tváří v tvář a pracují s respektem k rozdílným hodnotám a otevřeným způsobem, mohou poskytovat rychlou pomoc a problémy lze diskutovat a řešit lidským způsobem. Kromě projektu Neposedá existují i další projekty, které mají formu mobilní práce s mládeží ve stejné části Prahy. Na té se rovněž podílí klub mládeže, který se přestěhoval do velmi zajímavé oblasti, kde oslovuje co nejvíce dětí a mladých lidí, které by jinak nebylo možné oslovit. Dobré partnerství a spolupráce různých institucí a orgánů umožňují velmi profesionální a kompetentní způsob práce.

ZÁVĚR

Pobyt v Praze byl pro nás velmi úspěšný. Zvláště bychom se chtěli zmínit o výborné a spolehlivé organizaci ČAS. Během pěti dnů jsme se cítili velmi vítáni, a to jak v samotném městě, tak v různých organizacích, které jsme navštívili.

Velice vám děkujeme a těšíme se na brzkou viděnou.

Autoři:

Alexander Rönisch - Gangway e.V. - Straßensozialarbeit in Berlin - Schumannstr. 5, 10117 Berlin; Streetworker Team Friedrichshain

Roland Krause - Gangway e.V. - Straßensozialarbeit in Berlin - Schumannstr. 5, 10117 Berlin; Streetworker Team Pankow

Stefanie Andrä - Gangway e.V. - Straßensozialarbeit in Berlin - Schumannstr. 5, 10117 Berlin; Streetworker JobInn Team Neukölln

Sopuhs Riexinger - Gangway e.V. - Straßensozialarbeit in Berlin - Schumannstr. 5, 10117 Berlin; Streetworker Team Treptow-Köpenick

Andreas Karrer - Gangway e.V. - Straßensozialarbeit in Berlin - Schumannstr. 5, 10117 Berlin; Streetworker Team Hohenschönhausen

Zdroje:

<https://gangway.de/>

<http://www.praha.eu>

<https://streetwork.cz/>

<https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/>

<https://beztize.ulita.cz/about-us>

<http://www.progressive-os.cz/category/no-biohazard/>

<http://www.jahoda.cz/>

<https://www.strediskokobylisy.cz/vrtule>

<https://neposeda.org/krizovatka/>

<https://neposeda.org/>

<https://www.nadeje.cz/praha>



Brno & Praha



Zpráva z výjezdu za Dobrou praxí

Brno a Praha, Česká republika

Červen 2018

Iris Eder, Katharina Forsthuber, Kerstin Nassif, Ali
Özbas, Helmut Steinkellner



ÚVOD

Tato zpráva kombinuje dojmy naší skupiny - tvořené čtyřmi lidmi z různých profesních oblastí ve Štýrském Hradci (otevřená práce s mládeží, terénní práce, sociální práce v boji proti chudobě) a jednou kolegyní ze Salcburku, která pracuje s lidmi bez domova. Společně jsme odjeli do Brna v červnu 2018, a strávili jsme zde pracovní týden, abychom získali přehled o práci různých institucí.



Brněnský pivovar

Od samého počátku nás [Brno](#) přivítalo nádherným počasím, které určitě přispělo k pozitivní náladě. Kolegové v organizacích, se kterými jsme se setkali, byli vždy dobře připraveni a velmi vřele nás přivítali, což nám umožnilo překonat všechny jazykové překážky. Kromě dobrého jídla a „českého národního nápoje“ (po našem příjezdu jsme večeřeli v mezinárodně proslulém pivovaru) jsme se během celého intenzivního týdne procházeli městem ve slunečném počasí. Naše dobře proslápnuté boty byly vděčné za to, že jsme využívali rozvinutou veřejnou dopravu ve druhém největším městě v České republice.

Rádi bychom vám zde představili instituce, které jsme navštívili a podělili se o zkušenosti a

myšlenky získané během tohoto prakticky zaměřeného výměnného pobytu. Naše dojmy pocházejí z intenzivních návštěv, které byly obsahově velmi nabitě. Je přirozené, že pět různých lidí má někdy různé názory a navíc se jejich vnímání může lišit. Proto se do těchto zpráv promítají bezprostřední subjektivní názory, které nemusí nutně odrážet celou realitu místních podmínek.

Z tohoto důvodu žádáme naše čtenáře, aby během čtení tohoto textu vzali na vědomí, že by se neměly dělat žádné konečné závěry týkající se nabízených služeb na základě zde popsaného pohledu.

Naopak, naše písemně vyjádřené dojmy mohou sloužit k tomu, abychom se naučili něco nového. Pokud by naše zpráva vzbudila váš zájem o toto město a jeho zajímavé organizace sociální péče, pak doporučujeme, abyste Brno navštívili. Přijít přímo na místo a udělat si vlastní představu je vždy nejlepším způsobem jak začít úspěšně hodnotit.

Existuje jeden jednoznačný závěr, o který se s vámi můžeme podělit:

BRNO VŽDY STOJÍ ZA NÁVŠTĚVU!

DOBRÁ PRAXE

PREZENTACE ODBORU SOCIÁLNÍ PÉČE MĚSTA BRNO

Začátek týdenního výměnného pobytu proběhl v Klubu Zastupitelů s uceleným úvodem k různým nabídkám a nápadům [odboru sociální péče města Brna](#). Presentace nás seznámila s hlavními oblastmi jejich práce. Jedním z hlavních projektů je tzv. Rapid Re-Housing, který vznikl jako pilotní projekt v letech 2016 až 2018. Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi, které potřebují bydlet. Hlavním partnerem spolupráce je nevládní organizace „Platforma pro soci-

ální bydlení“ města Brna; [Ostravská univerzita](#) se stará o výzkumné záležitosti související s prací na pilotním projektu.



Prezentace odboru sociální péče města Brno

RAPID RE-HOUSING BRNO

Existují regionální výzvy: sociální / ekonomická situace v Brně znevýhodňuje rodiny. Soukromí majitelé pronajímají pokoje v tzv. „ubytovnách“ rodinám i matkám samoživitelkám. Dávky na bydlení Brno vyplácí přímo majiteli. Pokoje jen málokdy splňují minimální standardy přijatelných životních podmínek pro obyvatele, kteří v nich bydlí.

- Příliš mnoho lidí žije společně ve velmi stísněných prostorách
- V přízemí je obvykle pouze jedna společná koupelna a kuchyň
- Nájemné za jednolůžkové pokoje je poměrně vysoké (často odpovídá ekvivalentu tří-pokojového bytu) - pokoj o rozloze 10 m², kde bydlí pětičlenná rodina, je prezentován jako drastický příklad

Projekt „[Rapid Re-Housing](#)“ byl zahájen týdnem, kdy se sbírala data. Výsledkem tohoto průzkumu bylo, že k datu vykazání mělo v Brně 421 rodin akutní potřebu bydlení (tj. v extrémně nejistých životních situacích - v pokojích v ubytovnách, v ženských domovech, na ulici). Údaje o příslušných rodinách shromáždili pracovníci z Úřadu práce a státní sociální pracovníci. Pokud jde o bezdomovectví, odkazujeme na definici EU. Vzhledem k tomu, že projekt byl zpočátku omezen na 50 rodin, bylo rozhodnuto losovat v „loterii“. Za přítomnosti notáře bylo vylosováno 50 příslušných rodin a následně jim byl přidělen byt. Toto sociální bydlení splňovalo požadavky na jejich životní úroveň a cena pronájmu byla také stanovena jako cenově dostupná. Kromě toho sociální pracovníci rodiny v bytech pravidelně kontrolovali.

Úspěch tohoto projektu byl ověřen při hodnocení po prvním roce. Z 50 rodin žilo v bytech 48 rodin a z projektu byly vyloučeny pouze dvě rodiny. Hlavním důvodem jejich vyloučení bylo, že za byt neplatili odpovídající nájemné.

Klíčové rysy projektu [Rapid Re-Housing](#):

- 95% finančních prostředků pochází ze zdrojů Evropské unie
- Na nájemce by měly být kladeny minimální nároky. Důležité je splnění minimálních požadavků, včetně následujících:
- Včasné placení nájmu
- Žádné vandalství na majetku
- Povinná setkání s oficiálním sociálním pracovníkem (pracovníky)
- Rodiny se zřídka zabývají otázkami souvisejícími se závislostí nebo duševní nemocí, nicméně násilí je častým tématem
- Rodinám, které neměly to štěstí, aby byly vylosovány, se nadále dostávala standardní úroveň pomoci prostřednictvím odboru sociální péče.

Testování koncepce sociálního bydlení

Byty pro tento [projekt](#) uvolnilo [Ministerstvo práce a sociálních věcí](#). Projekt se skládá z několika dílčích sekcí. V době naší návštěvy nebylo zavedení sociálního bydlení ještě zakotveno, protože česká vláda neratifikovala navrhované právní předpisy. Sociální bydlení je navrženo

v 16 obcích v České republice.

Klíčové rysy pilotního projektu:

- Konceptualizace nových předpisů pro byty, které zpřístupní nájemné sociálně znevýhodněným osobám (např. matkám samoživitelkám, důchodcům, osobám se zdravotním postižením)
- Zřízení krizového ubytování
- Prevence vystěhování pro osoby s dluhy
- Průzkum a analýza různých otázek týkajících se životních situací lidí v akutní bytové potřebě

Město Brno vlastní přibližně 30 000 bytů. Trh soukromého bydlení již není pro mnoho obyvatel finančně dostupný nebo není pro ně přístupný kvůli diskriminaci.

HOUSING FIRST – MĚSTO BRNO

Pro realizaci je k dispozici 65 městských bytů. Existují dvě cílové skupiny - mladí dospělí ve věku od 18 do 25 let a dospělí starší 26 let (většinou s intenzivní potřebou podpory z důvodu duševní nemoci a závislosti) – bez domova. Je jim umožněno dočasně získat byt na jeden rok. Podpora sociální práce pro klienty (ve formě terénní práce) má trvat rok. Smlouva o pronájmu se prodlužuje, pokud se po roce prokáže „schopnost bydlet“. Zaměřuje se na zotavení (v případě nemoci) a snížení možných rizikových faktorů. Pokud jde o přidělování bytů, používají se různá kritéria k určení naléhavosti potřeby.

Pro [projekt](#) se používá case management včetně dvou ustanovených výborů - jednoho interního týmu státního úřadu a druhého týmu sestaveného z externích odborníků. Využívá se primární podpůrný systém. Tento projekt se v podstatě zaměřuje na problematiku bydlení všech lidí. Jako výsledek byl vytvořen akční plán, jehož cílem je odstranit bezdomovectví u všech rodin s dětmi v Brně do roku 2025. V současné době (v červnu 2018) je známo, že bezdomovectvím je ohroženo přibližně 600 rodin. V plánu je poskytnout bydlení 100 rodinám ročně.

HOUSING FIRST PRO JEDNOTLIVCE - MĚSTO BRNO

Odbor sociální péče - město Brno

Odpoledne jsme se rozdělili do dvou skupin, abychom se prostřídali a mohli navštívit dvě různé služby nabízející podporu veřejnosti, jenž se obsahově týkaly služeb, které jsme navštívili dopoledne.

Návštěva klientských bytů

Lidé, s nimiž jsme mluvili, bydleli v objektu několik měsíců v rámci programu „Housing First“.

Jedna žena nám řekla, že před tím žila několik let na ulici - v malé chatrči v městské zastavbě Brna. Klient, který v bytě žije, i sociální pracovník uvedli, že byt pro obyvatele znamená radost, což se nám zdálo být



Brněnské byty "Housing first"

věrohodné i autentické. Klienti ve dvou bytech, které jsme navštívili, měli radost z toho, že si mohou vařit ve vlastní kuchyni.

Pozitivním vedlejším účinkem je to, že od doby kdy bydlí ve svých bytech, pijí méně alkoholu.

Sociální pracovník řekl, že součástí plánu je najít bydlení pro cílovou skupinu v „lepších“ čtvrtích; v praxi se však tento záměr setkal s neúspěchem. Byty, které jsme si prohlédli, se nacházely v části města, která je také známá jako „brněnský Bronx“.

Shodou okolností se některé byty v projektu nacházejí ve stejné budově. Abychom se na věci dívali v pozitivním světle, lze říci, že existuje určitý rozvojový potenciál týkající se stavu infrastruktury v okolí budovy.

V rámci diskuse naše kolegyně Katharina poznamenala, že některé byty v projektu Housing First v Salcburku se nacházejí v lepších čtvrtích, což však opakovaně vedlo ke konfliktům, protože sousedé si často stěžují na klienty v projektu.

Během návštěvy sociální pracovníci navrhli začlenění dotazníku. Vize do budoucna je, že místo neuspokojivého přidělování bytů prostřednictvím náhodného losování by se měl vytvořit bodový systém, který lépe identifikuje, komu by se měly přidělovat byty.



Brněnské byty "Housing first"

ODBOR SOCIÁLNÍ PÉČE MĚSTA BRNO

Návštěva „ubytovny“



Brněnská sociální pracovnice

Druhá návštěva se týkala tzv. „ubytovny“ (jak již bylo zmíněno dříve). Po zohlednění skutečných podmínek se majitelé zdají být značně bezohlední. Jak již bylo řečeno, rodiny s mnoha dětmi žijí společně v této ubytovně v extrémně nejistých a stísněných životních podmínkách a majitel je okrádá prostřednictvím horentných měsíčních nájmu.

V ubytovně, kterou jsme navštívili, bydlí pouze romské rodiny. Za obytnou plochu cca 20m² činil nájem 400 €. Na každém patře byly dvě toalety a jedna sprcha, ve špatné kvalitě. Sociální pracovník rovněž

hovořil s obyvateli této ubytovny a informoval je o možnosti požádat o sociální bydlení. V naší přítomnosti hovořil s jednou rodinou. Otázky se týkaly různých aspektů života (např. počtu dětí, životních zkušeností, zdravotních problémů, rodinného stavu atd.).

Pozoruhodné bylo odhodlání a osobní angažovanost, stejně jako idealismus sociálních pracovníků. Navíc všichni zdůrazňují, jak důležité a užitečné jsou zdroje Evropské unie, bez nichž by mnohé nebylo možné. Budoucnost a rozvoj takových projektů úzce souvisí s nadcházejícími krajskými a celostátními volbami.



IQRS = IQ ROMA SERVIS A RRH = RAPID RE-HOUSING A TERÉNNÍ PRÁCE

V České republice mnoho lidí patří do „romské kultury“. Na základě této kulturní příslušnosti jsou tito lidé vyloučeni z mnoha oblastí s centrálním společenským významem, nebo pro ně je práh dostupnosti příliš vysoký. Nevládní organizace [IQ Roma Servis](#) tuto populaci oslovuje a nabízí

podpůrné služby pro Romy. Celkem zde pracuje 60 lidí, kteří poskytují sociální pomoc. Financování se skládá z malé části z veřejných prostředků, přičemž větší část pochází z podpory prostřednictvím darů a fundraisingu. [IQ Roma Servis](#) se specializuje na čtyři základní oblasti:

- Sociální práce a terénní práce
- Práce s rodinami
- Kluby pro mládež
- Rapid Re-Housing

IQ Roma Servis, Rapid Re-Housing, terénní práce

Obecně platí, že pro Romy je v České republice velmi obtížné najít byt. Mnozí majitelé jim odmítají byty pronajímat na základě jejich kulturní příslušnosti, tj. jejich etnické skupiny. Ro-

mům je jejich žádost o byt schvalována přibližně šestkrát méně často než ostatním obyvatelům. Z tohoto důvodu si někteří Romové mění svá příjmení, aby se vyhnuli takové diskriminaci. Stálým problémem projektu je, že jakmile je rodině poskytnut byt, rodina se rozroste a bydlení je opět příliš malé. Do jednoho roku se sledovaným rodinám narodilo více než 30 dětí. Tato změna čísel představuje pro projekt novou výzvu. Pro RRH pracuje celkem pět zaměstnanců (tři ženy, z nichž dvě jsou Romky a dva muži).

Povinný je také kontakt se sociálními pracovníky. Za zmínku stojí zajímavá metoda, ve které se mohou dotčené osoby rozhodnout mezi různými „typy pracovních míst“ (kamarád, policista, prostředník, umělec), které jsou klientům prezentovány prostřednictvím video prezentace. Zvolenou roli si mohou také změnit. [IQRS](#) spolupracuje s bytovým odborem, příslušnými správci bytového fondu a městem Brno.

Několik dalších dojmů z toho, co terénní práce nabízí:

- Pracovníci z [IQRS](#) nás do rodin doprovázeli. Také jsme měli možnost klást otázky. V obou rodinách jsme hovořili se ženami. Potvrdily nám, že jsou s novou situací ve svém bydlení velmi spokojeny.



Rodiny zapojené do programu IQRS

- Ostatní lidé nám řekli o „ubytovně“, která byla uzavřena v roce 2017, protože „majitel slumu“ musel podat žádost o úpadek. Rodiny pak delší dobu neměly žádnou vodu ani elektřinu.

nu. Celkově bylo tímto incidentem postiženo 16 rodin.

- Těmto rodinám byl přidělen sociální pracovník z [IQRS](#). Řekl nám, že byl schopen na základě vyhrožování protestem přimět zastupitele města, aby pro postižené rodiny zařídili dočasné ubytování. Toto ubytování jsme navštívili společně s tímto úspěšným sociálním pracovníkem. Obyvatelé měli špatnou náladu, protože v době naší návštěvy řešení bydlení nebylo ještě jasné.



Rodiny zapojené do programu IQRS

Co dalšího na nás při návštěvě rodin zapůsobilo?

- Viděli jsme velmi mnoho dětí ve velmi nejistých životních podmínkách.
- Být neustále obklopen lidmi bylo v tomto „romském ubytování“ součástí každodenního života, neviděli jsme tu nikoho samotného.
- Bylo očividné, že spolupráce mezi sociálními pracovníky a klienty je založena na vztahu vzájemné důvěry a kontinuity.
- Pokud jde o otázku antikoncepce, sociální pracovníce odpověděla, že to může být velmi citlivé téma. Mluvit o tom vyžaduje hodně citlivosti a navíc riskujete okamžité přerušení vztahu jen díky tomu, že se o tomto tématu zmíníte.

Program IQRS pro rodiny, case management, předškolní zařízení, klub mládeže, pěstounští rodiče

Program pro rodiny

Práce s rodinami a v nich se zaměřuje především na sociální složky a potřeby daných osob. Co přesně to znamená již bylo popsáno výše pod dojmy z předchozího dne.

Case management

Case management zahrnuje práci s rodinami s dětmi nebo s rodiči, kteří pečují o děti, které nejsou jejich vlastními (tj. s pěstounskými rodiči). Některé rodiny se rozhodnou účastnit se ze své vlastní vůle, a někdy rodinu pošle úřad. V závislosti na jejich potřebách, jsou rodiny, kromě sociální práce a case managementu, podporovány také prostřednictvím rodinné terapie.

Rodinné konference

Rodinná konference je koncepce, která vychází z myšlenky, že sami členové rodiny mají dostatečnou kompetenci, aby se navzájem podporovali v obtížných obdobích. To zahrnuje přípravu rodiny v procesu trvajícím několik měsíců, tak aby byla schopna uspořádat rodinnou konferenci. Již proces přípravy často vykazuje nejlepší výsledky – jen ve zhruba 50% případů se konference skutečně koná.



Předškolní klub

Mateřská škola a předškolní výchova

Romské děti nejsou obvykle příliš dobře připraveny na školní život před tím, než začne jejich školní docházka. V takzvaném „předškolním klubu“ se děti učí nezbytným základům (např. názvy barev, český jazyk, logopedie atd.). Rodičům je také poskytován koučing (např. příprava zdravých přesnídávek

pro děti, plnění povinností). Rodiče dokonce někdy dostávají domácí úkoly. Tímto způsobem je poskytováno poradenství přibližně 12 dětem ročně. [IQRS](#) také organizuje informační kampaně, aby si romští rodiče uvědomili, jak důležité je vzdělání pro jejich děti a jaké jsou možnosti z hlediska výběru školy. Jeden sociální pracovník pracuje s přibližně 10 až 15 rodinami (z toho aktivně s 8–10 rodinami).

Pěstounské rodiny

Z různých důvodů se někdy stává, že děti již nemohou žít se svými biologickými rodiči. V takovýchto případech jsou dány do péče pěstounům. Tito pěstouni jsou předem „zkoušeni“, dostávají instrukce a je jim poskytována asistence. Pěstounští rodiče jsou často příbuzní s dětmi, které se rozhodli vzít si do péče. Čas od času pořádá IQ Roma Servis společné výlety s pěstounskými dětmi.

Co dalšího nás zaujalo na IQRS:

- [IQRS](#) klade velký důraz na kvalitu designu z hlediska informačních materiálů, které poskytují.
- Vztahy s klienty a navíc s partnery spolupráce se vyznačuje respektem a uznáním.
- Mnohé kreativní materiály [IQRS](#) jsou působivé. Například vedoucí projektu vymýšlí a vytváří komiksy, které jsou jak esteticky velmi přitažlivé a velmi dobře promyšlené z hlediska obsahu!

Komunikace je klíčovou složkou spolupráce. Po návštěvě nevládní organizace [IQ Roma Servis](#) jsme všichni měli dojem, že tam pracuje velmi angažovaný a nadšený tým. I na komunikaci v navštívených místech opravdu vidíte, že lidé si jeden druhého vážící; což se zdá být základním kritériem úspěchu této organizace.

RATOLEST BRNO

Centrum prevence a resocializace

Poslední den ráno v Brně jsme navštívili tento program pro mladé lidi, kteří se dopustili pře-stupků a / nebo se zdá, že hrozí spáchání trestných činů. Mohou být rozděleny do tří věkových skupin:

- 11-15 let - jedna z nabídek pro tuto věkovou skupinu
- 15-18 let - změna životního zaměření
- 15-30 let - dlouhodobější, témata jako vzdělání / dluhy

Mladé účastníky posílá soud, probační služba nebo OSPOD. Pouze 5% mladých lidí se účastní dobrovolně. Hlavní zásadou je transparentnost práce. Rámcové podmínky jsou specifikovány na začátku programu. Mezi ně patří požadavek na docházku, ale mladí lidé se nemusí zúčastnit. Příliš mnoho hodin absencí znamená, že program nelze dokončit. Mladým lidem je však povoleno zkusit to znovu později. Centrum prevence a resocializace zaměstnává celkem tři pracovníky.

Ratolest Brno – Nízkoprahový klub pro mládež Likusák

Na závěr našeho pobytu v Brně jsme navštívili organizaci s terénní službou pro podporu mládeže, známou pod názvem Ratolest Brno. V klubu pro mládež Likusák probíhá i streetwork,

nachází se na předměstí Brna, uprostřed velkého rezidenčního komplexu. Cílovou skupinou jsou lidé ve věku od 12 do 26 let.

V týmu pracuje sedm zaměstnanců, z nichž dva jsou zaměstnanci klubu mládeže, a dalších pět je přímo zapojeno do terénní práce. Celkem je v Brně 12



středisek pro mládež, z toho osm v „sociálně marginalizovaných“ čtvrtích. Mladí lidé mohou využít prostor pro setkání nebo prostě pro oddechnutí si nebo třeba jako bezpečné místo, pokud potřebují podporu. Zákony v České republice nabízené služby pro děti a mládež upravují. Mladí lidé musí se sociálním pracovníkem uzavřít dohodu, ve které jsou cíle pro mladého člověka rozvíjeny společně se sociálním pracovníkem a písemně dokumentovány. Řeší se také jakákoli sociální podpora, kterou by mladý člověk mohl potřebovat. Cílem může být například nalezení učňovského vzdělávání nebo lepší školní výsledky. V roce 2017 bylo uzavřeno 250 smluv a průměrný věk návštěvníků byl 14 až 18 let. Nabídku služeb doplňuje on-line poradenství prostřednictvím Facebooku.

STREETWORK ONLINE V PRAZE



Návštěva Prahy začala inovativním nápadem, který najdete přímo v kanceláři platformy [ČASu](#). [Projekt](#) byl zahájen v roce 2012 a je řízen pěti zaměstnanci, z nichž každý pracuje pět hodin týdně. Koordinace probíhá prostřednictvím telefonu, e-mailu a webové stránky. V tomto projektu práce probíhá na internetu. Online stránky nabízejí možnost chatovat přímo s pracovníky.

Poradce projektu Streetworkonline Eliáš (uprostřed)

Které tematické oblasti jsou řešeny v online poradenství?

- Otázky týkající se přátelství, vztahů, sousedů, partnerů
- Otázky týkající se vzdělávání a práce
- Otázky týkající se násilí a zneužívání
- Konflikty se zákonem a další...

Kromě toho je možné hrát online hry na domovské stránce, číst informativní komiksy, sledovat videa a v tombole hrát o ceny. Projekt je financován výhradně prostřednictvím darů a sponzorství. V době naší návštěvy byla hlavním sponzorem „Bohemia Energy“.

ZÁVĚR

Všichni v naší skupině se domnívají, že možnost účastnit se výměny podobných i nových projektových nápadů v profesionálním rámci byla velmi obohacující. Navíc to, že jsme viděli, jak se věci dělají v neznámém prostředí, má určitě pozitivní empirický vliv na práci, kterou děláme ve známém prostředí.

Co dalšího bychom měli ještě zmínit, shrnout nebo porovnat? Obsah mnoha projektů, které jsme navštívili, je pro nás známý, protože jsou podobné projektům, na kterých pracujeme v Rakousku. Na první pohled se mohou objevit velké rozdíly, ale při opětovném pohledu vidíme většinou paralely. Metoda loterie pro výběr těch, kteří mají být zařazeni nebo vyloučeni z programu byla pro nás v kontextu sociální péče neznámá. Zpočátku nás tento systém rozčiloval, ale když jsme si ho více promysleli, tak jsme ho lépe pochopili. Společensko-politický význam širokého vyloučení celé jedené etnické skupiny obyvatel nám byl jasně vysvětlen. Skutečnost, že uprostřed prosperujícího druhého největšího města v České republice žije mnoho rodin s malými dětmi v těžkých podmínkách, na nás velmi zapůsobila. Pozitivní je to, že město Brno se dívá do budoucna a prokazuje, že existuje vůle k trvalému zlepšování současného negativního stavu.

Někteří z nás měli občas znepokojující pocit v souvislosti se vstupem do soukromého života lidí v rámci „návštěv v terénu“. Ale díky poznání životního prostředí někoho, kdo je součástí systému sociální práce, jsme získali přesvědčivější představu o práci sociálního pracovníka. Klademe si otázku, zdali při takovýchto návštěvách nepronikáme příliš hluboko do soukromého života lidí, do jejich vlastního prostoru a zdali je to naprosto nezbytné. Několikrát na nás velmi zapůsobilo to, jak byla kreativita včleněna do profesionálního kontextu.

Pokud jde o financování institucí, pak vidíme zásadní rozdíl oproti Rakousku. V Rakousku by

bylo téměř nemyslitelné, aby naléhavé veřejné sociální služby byly příliš často financovány státním sektorem jen z malé části. Kromě toho se ti, kteří pracují v této oblasti v Rakousku, mohou převážně soustředit především na svou skutečnou práci; nemusí v pracovní době hledat zdroje financování. Ještě důležitější je zmínit se, že se všichni můžeme učit, jak získávat projektové peníze ze zdrojů Evropské unie

U stávajících i budoucích výzev v kontextu sociální péče bychom společně a nadnárodně měli spolupracovat na obecných řešeních. Konec konců sociální veřejné služby pro znevýhodněné osoby jsou nezbytnou součástí zajištění sociálního míru Evropy, a tedy i její budoucnosti.

„Výměna dobré praxe v terénní práci zaměřené na mládež“ je tedy dobrým příkladem toho, jak lze využít příležitosti ve sjednocené Evropě pro další rozvoj toho, co nabízíme. Platforma České asociace streetwork slouží jako vzor. Nejdříve jsme se chtěli dozvědět o jejich zkušenostech a využívání internetu bylo pro nás na prvním místě. Bez ohledu na to, odkud pocházíme, lidé nás všude přijímali s otevřeností a vřelostí. Pokud vznikla nedorozumění, vše bylo okamžitě vyřešeno k naší spokojenosti.

Závěrem velmi děkujeme týmu ČAS, zejména Karolíně Panuškové a Martině Zikmundové. Zuzaně Šťastné děkujeme za výborně zorganizovaný den v Brně, za sestavení ambiciózního a zároveň velice intenzivního programu.

Autoři:

Katharina Forsthuber - pracuje ve VINZI DACH Salzburg, projekt „Housing First“ jako sociální pracovnice

Kerstin Nassif - pracuje v Jukus Štýrský Hradec, Klub mládeže ECHO jako sociální pedagožka / pracovnice s mládeží

Helmut Steinkellner - pracuje v Jukus Štýrský Hradec, koordinátor Erasmus +, terénní pracovník / aktivista prosazující práva dětí / rakouský zástupce organizace Dynamo International Street Workers Network

Zdroje:

<https://www2.brno.cz/index.php?lan=en&nav01=20608&nav02=20617>

<https://www.brno.cz/sprava-mesta/magistrat-mesta-brna/usek-4-namestka-primatorky/odbor-socialni-pece/>

<https://hf.socialnibydleni.org/rapid-re-housing-brno>

<https://socialnibydleni.org/>

<https://www.osu.eu/>

<https://www.mpsv.cz>

<https://hf.socialnibydleni.org/housing-first-for-families-in-brno>

<http://www.iqrs.cz/>

<https://www.ratolest.cz/kontakty/centrum-prevence-a-resocializace/>

<https://www.ratolest.cz/nizkoprahovy-klub-likusak/>

<https://www.jdidoklubu.cz/>



Plzeň & Praha



**Zpráva z výjezdu za Dobrou praxí
Plzeň a Praha, Česká republika**

Červen 2018

Ingrid van Ommen, Roy Hulst, Sjef Zwackhalen, Roy Gereards, Mounir Lahnine



ÚVOD

Studijní pobyt v České republice začal cestou do Prahy, kde jsme navštívili [Českou asociaci streetwork – ČAS](#), organizátora našeho pobytu.

Po milém přijetí a krátkém úvodu jsme se rozdělili na dvě skupiny. Šli jsme navštívit různé kluby pro mládež a organizaci [Neposedá](#).

DOBRÁ PRAXE

NEPOSEDA

[Neposedá](#) poskytuje 4 služby:

1. [HoPo](#): (oblast Horní Počernice) klub pro děti a mládež ve věku od 11 do 18 let.
2. [Autobus](#): pro mladé lidi na ulici
3. [Křižovatka](#): pro dospělé
4. Zastávka: pro rodiny s malými dětmi: denní péče o děti, mimo školní systém

V organizaci [Neposedá](#) pracuje celkem 20 pracovníků. Práce s dětmi a mládeží probíhá třemi způsoby, a to:

1. Práce v klubu pro děti a mládež (9 pracovníků);
2. Terénní práce (do 26 let) na ulici, konverzace s mládeží venku;
3. Terénní práce ve školách a jejich okolí (během přestávek a mimo školy).

Terénní práce ve školách a v jejich okolí (během školní přestávky a mimo školu).

Jedná se o jejich poslední projekt, který běží již 3 roky a je inspirovaný pracovní metodou v

Norsku. Existuje několik klubů, které následovaly tento příklad. Jako pracovníci pro mládež jsou oprávněni navštěvovat školy během přestávek a volných chvil ve školních dnech, chodí na náměstí a do okolí škol, aby se dostali do kontaktu s mladými lidmi.

Pozoruhodné pro nás jako nizozemské pracovníky bylo to, že pracovníci pro mládež nechtějí chodit dovnitř do škol, protože se je učitelé snaží přesvědčit, že se v prostorách škol nemají pohybovat. Učitelé na ně nejsou zvyklí a považují je za ohrožení, namísto toho, aby je považovali za někoho, kdo je užitečný. Pracovníci pro mládež chtějí nabízet pomoc a nevměšovat se. Mnozí učitelé to však nevidí a chtějí řešit problémy v rámci školy. I po třech letech existují učitelé, kteří jsou zaměřeni proti pracovníkům pro mládež, a nechtějí s nimi mít nic společného. Nechtějí vi-

dět přínosy, například z toho důvodu, že někteří učitelé pracují s mládeží a dětmi i mimo školu, a proto považují pracovníky s mládeží za konkurenty a nikoliv za spolupracující partnery. Naštěstí existuje několik učitelů, kteří chtějí pracovat společně, ale je jich velmi málo.

Klub [HoPo](#) (Horní Počernice), který se zaměřuje na mládež ve věku 11 až 18 let:



Klub pro děti a mládež HoPo

Klub [HoPo](#) byl založen před šesti lety v šatně místního fotbalového klubu, kde mají dva malé pokoje s jedním WC. Tady mají kancelář a místnost pro práci s mládeží. Ve srovnání s ostatními kluby to jsou velmi malé prostory.

Protože prostor je velmi omezený, nejsou schopni pracovat s velkým počtem mladých lidí najednou. Klub může najednou navštívit pouze maximálně dvanáct mladých lidí, ale v praxi je jich někdy dvacet pět, což je na tak malý prostor velká skupina. Z toho vyplývá ten problém, že nemají prostor na soukromé rozhovory s mladými lidmi, který by byl zapotřebí. Výhodou tohoto uspořádání je to, že všichni jsou v kontaktu, protože v tak malých prostorách jsou na dohled. Oslovováni jsou zejména mladí lidé ve věku přibližně 15 let, kteří tvoří stálou skupinu, ale protože je zde tak málo místa, znamená to, že ostatní věkové skupiny a mladí lidé klub nenavštěvují. Všimli jsme si také, že pracovníci často pracují se specifickými skupinami; jako skateři, Romové, mládež se speciálními vzdělávacími potřebami, fotbaloví chuligáni atd. Viděli jsme, že tyto skupiny jsou jen velmi málo smíšené, což je popsáno dále.

Cíle terénního pracovníka s mládeží

Cílem terénních pracovníků s mládeží je připravit mladé lidi na období dospělosti (od 18 let) a naučit je, jak řešit své vlastní problémy. Terénní pracovníci s mládeží ovšem pracují na ulici s osobami do 26 let, takže udržují kontakt i nadále.

Jsou organizovány různé druhy činností. Pracovníci si vždy kladou otázku: Co tě zajímá a jaký je tvůj koníček a co chceš předat mladým lidem?

Příklady činností jsou:

- Stolní hry
- Počítačové hry
- Sporty a činnosti
- Sledování filmů
- Kreativní programy

- Výlety do přírody
- Aktivity na hřišti
- Neregulovaný fotbal, druh fotbalové soutěže, kde si mladí lidé určují svá vlastní pravidla a poté o nich diskutují. Byl tam respekt k pravidlům, nebo ne, a co můžeme příště dělat jinak?

Stručně řečeno, mladí lidé se účastní, a proto se také naučí mezi sebou diskutovat. V této soutěži se hraje nejenom na vítězství, ale důležitá je také fair play a vzájemná interakce. Zajímavým příkladem je náš projekt Sportcoach Maastricht.

Parky, náměstí a hřiště

Po návštěvě [HoPo](#) jsme si prohlédli okolí. Viděli jsme mnoho zelených parků, náměstí a hřišť, což tvořilo velký kontrast s vysokými budovami a byty. Pracovníci jsou na ulici v kontaktu s mladými lidmi, často navštěvují tyto venkovní prostory a slyšeli jsme, že na mnoha místech, kde se mladí lidé shromažďují, je pak obviňují z toho, že jsou otravní. Mezi mladými lidmi se konzumuje hodně alkoholu a drog a experimentuje se v oblasti sexu. Výsledkem je, že jsou (městskou částí) odstraňovány lavičky / vybavení, ale mladí lidé stále přicházejí. Okolí je velmi problematické, a proto se v tomto takzvaném znevýhodněném sousedství nic moc neděje, i když podle pracovníků je tu mnoho problémů k řešení. Z našeho holandského pohledu na věc si myslíme: „Neodcházejte a nezavírejte oči, můžete to změnit!“

Cestou jsme prošli kolem budovy, která je již čtyři roky slibována pracovníkům s mládeží. Tuto budovu dostanou místo šaten ve fotbalovém klubu, protože fotbalový klub chce získat místnosti zpět a ve skutečnosti neuznává to, že by spolupráce s mládeží byla prospěšná. Podle našeho názoru se jedná o promarněnou příležitost.

Obec již čtyři roky tvrdí, že budou mít tuto „novou“ budovu k dispozici, avšak slova se neproměňují v činy a stále není jisté, kdy tuto budovu dostanou. Očekává se a je přislíbeno, že se to stane na podzim a výhodou může být i to, že v tomto období budou i volby, a proto se budou snažit této situaci využít.

Pokračovali jsme do Skate parku Černý Most. Místo, kde P. (terénní pracovník [HoPo](#)) kdysi pracoval, ale bohužel nemohl pokračovat - rád by lidem pomáhal, ale je to především místo setkávání a lidé nechtějí být rušeni. Skate park je místem, kde se schází mnoho místních obyvatel (většinou ze sociálně znevýhodněného prostředí), samozřejmě si zároveň vychutnávají spoustu piva a vína, a děti si mohou hrát na různých hřištích a ve skateparku. Park se úmyslně zavírá asi kolem 20 hodiny, aby se předešlo potížím, zejména problémovému užívání alkoholu.

STREETWORK A PRÁCE S MLÁDEŽÍ V PLZNI



Jateční ulice v Plzni

Večer, poté, co jsme zmeškali 2 vlaky, jsme odjeli do Plzně a v noci dorazili do krásného hotelu a ve dvě hodiny ráno jsme konečně šli spát, po velmi dlouhém dni trvajícím 22 hodin.

Terénní práce a práce s mládeží v [Plzni](#)

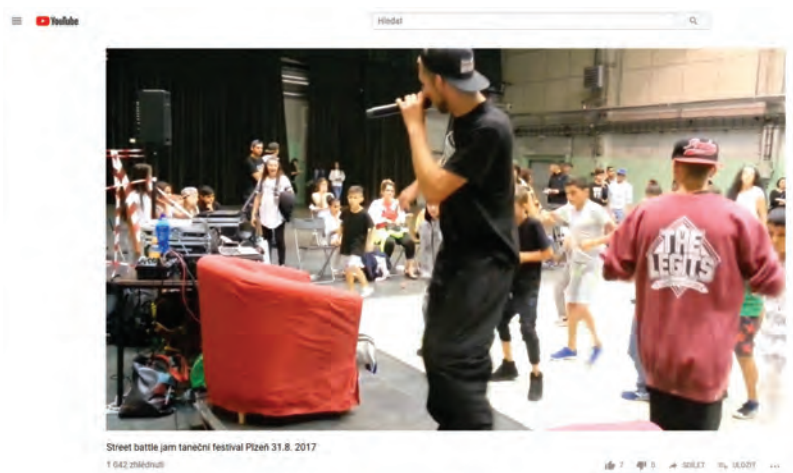
Náš druhý den začal v Plzni. Po krátké noci jsme pokračovali do [Pontonu](#). [Ponton](#) se nachází ve školní budově s klubem mládeže [Pixla](#). Více o této organizaci uvádíme v textu níže. Rozhodli jsme se, které projekty bychom mohli navštívit a pak jsme šli individuálně nebo ve dvojicích.

DIAKONIE ZÁPAD - KLUB AKCENT A KLUB ATOM

Šli jsme do klubu Akcent v [Rokycanech](#) (menší město sousedící s Plzní), který patří pod [Diakonii Západ](#). Třetí den jsme navštívili Klub Atom v Plzni, který také patří pod Diakonii Západ. V této zprávě popisujeme oba kluby společně, protože jsou součástí stejné organizace a vykonávají svou práci stejným způsobem.



Po příjezdu do kanceláře klubu Akcent jsme obdrželi stručné informace o plánovaném denním programu. Nejprve jsme se vydali na oběd a udělali krátkou procházku po „bohatší“ části Rokycan. Bylo zde méně bytových domů a vše vypadalo luxusněji ve srovnání s místy, která jsme již navštívili; což však neznamená, že je to také lepší čtvrť.



Kolem poledne jsme navštívili Klub Akcent, kde nás mile přijali pracovníci s mládeží. Bylo to nádherné místo, skládající se ze čtyř příjemně zařízených místností pro mládež a jedné poradny.

Klub Atom, který jsme navštívili třetí den, se nachází v poměrně opuštěném nákupním centru, v této čtvrti je mnoho bytových domů a vše na ulici vypadalo velmi klidně. Klub Atom se skládá ze 4 různých místností, 1 kancelářského prostoru, 2 místností pro mládež a poradny.

Diakonie Západ je druhým největším poskytovatelem v oblasti sociální práce v České republice s více než 200 zaměstnanci. Organizace poskytuje své služby již více než 20 let a stará se o více než 3 000 klientů ročně, se 41 specializovanými službami.

Příklady služeb jsou uvedeny níže:

- Adite Pro pěstounské rodiny
- Plus Pro osoby v krizových situacích
- Poradna Služby pro osoby v nouzi
- Terén Pro zranitelné osoby
- Domov Pro osoby se zdravotním pojištěním



- Jubilata Poskytování domácí péče
- Můj 1 + 0 Chráněné a podporované bydlení
- Stacionář Centrum denní péče

V klubu Akcent a Klubu Atom pracují 3 pracovníci pro mládež, kteří absolvovali školení, aby mohli tuto práci vykonávat. Velký rozdíl je v tom, že v Nizozemsku pracujeme s mnoha dobrovolníky a tento model není v České republice obvyklý. Až na několik výjimek není (zatím) součástí kultury vykonávat dobrovolnickou práci. Neexistuje také žádná skutečná snaha o nábor nebo udržení dobrovolníků. Myslíme si, že je možné promyslet, jak by se toho dalo docílit, nicméně by to znamenalo obrovskou kulturní změnu.

Je hezké vidět, že kluby jsou otevřené čtyři dny v týdnu a že mají velký kontakt s mladými lidmi a vědí, co se děje. Služby, které nabízejí, jsou velmi přístupné a mladí lidé mohou navštěvovat kluby v anonymitě a mohou přijít a odejít, kdy chtějí. Nemusí sdělovat žádné údaje

a mohou se dokonce zaregistrovat pod přezdívkou. Nezáleží na tom, kdo jsou, kde žijí nebo jaké je jejich zázemí, protože tyto informace nemusí registrovat. Zaměřují se na děti a mládež ve věku od 6 do 20 let, kterým hrozí sociální vyloučení a zejména „děti na ulici“. Pracovníci se zaměřují především na užitečné trávení volného času dětí a nabízejí všechny své služby a činnosti zdarma a bez závazků. Největší cílová skupina, se kterou pracují, je ve věku 14 až 16 let. V oblasti prevence, vzdělávání, aktivizace a tvořivosti je organizována různorodá činnost, ale v samostatné poradně je prostor i pro individuální rozhovory. Každý měsíc se zaměřují na nové téma, jako je práce, láska, zdraví, vzdělání atd. A každý týden je organizována alespoň jedna aktivita, která spadá do příslušného tématu.

Centrum pro mládež je otevřeno každý den od pondělí do čtvrtka od 14:00 do 18:00. Pátek je den Intervize, ve kterém probíhají týmová setkání a práce v kanceláři. Což se také děje od 10 hodin. Nepracuje se ani večer ani přes víkend. Mimochodem, lidé někdy pracují o víkendech,

když organizují pobyty přes noc, ale pracovníci to dělají dobrovolně, protože na to nemají vyhrazené hodiny. Výlety a přenocování si děti musí zasloužit prostřednictvím systému



odměn - mohou *Terénní práce s dětmi v Plzni* sbírat známky za dobré chování, domácí práce atd.

Čtvrtý den byl kratší, protože jsme v odpoledních hodinách pokračovali v cestě zpět do Prahy vlakem. Opět jsme navštívili organizaci [Ponton](#), která se nachází v budově školy. Během krátkého rozhovoru jsme získali informace, na základě kterých se pokusíme popsat některé z našich dojmů.

PONTON

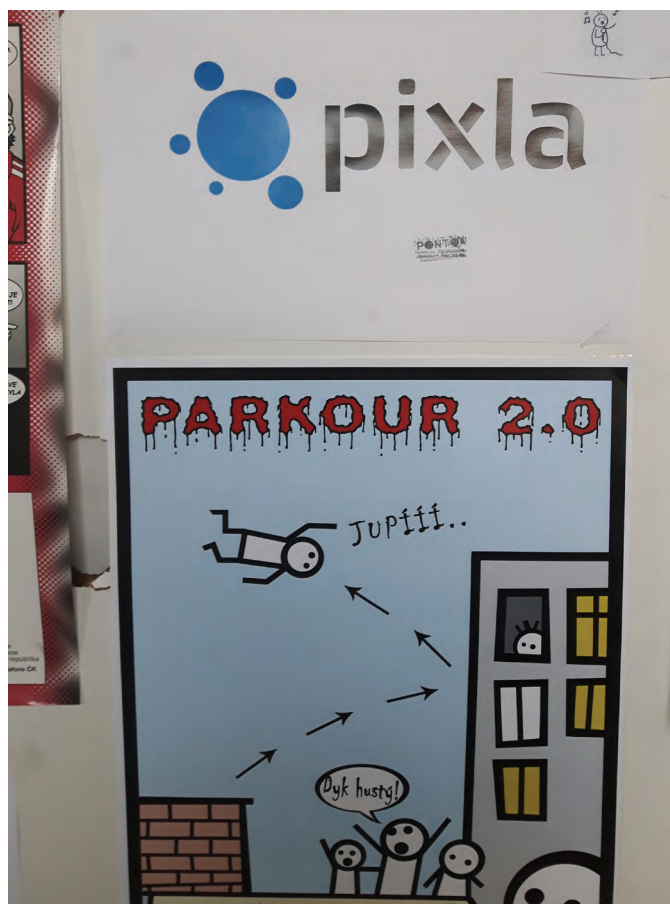
Ponton představuje prostor pro změnu a v Plzni působí od roku 1996, zaměřuje se na rozvoj dětí a dospívajících tak, aby došlo k pozitivnímu vlivu na jejich život. **Ponton** má rozpočet 10 milionů korun, což je 370 000 €. Každý den je oslovováno více než 100 dětí. Organizace má 3 různé služby, ve kterých pracuje 18 pracovníků ve čtyřech dalších prospěšných projektech, jejichž cílem je podporovat pozitivní a zdravý vývoj dětí, mladých lidí a jejich rodičů, žijících v sociálním vyloučení nebo v obtížných životních situacích.

Tyto čtyři hlavní projekty jsou uvedeny níže:

1. **Pixla**, klub mládeže v Plzni
2. **Bedna**, klub mládeže s terénní prací v Příbrami
3. **Klubíčko**, předškolní program pro děti
4. **Com.pass**, terénní práce v Plzni

Aktivita jsou zaměřeny především na smysluplné volnočasové programy, snížení rizik v životním prostředí, podporu problémů, školení, rozvoj talentů a interdisciplinární spolupráci. Navštívili jsme klub mládeže **Pixla**, který navštěvuje mnoho romských dětí. S dětmi jsme chvíli hráli stolní tenis a stolní fotbal a tak jsme s nimi navázali kontakt. Bylo pro ně zajímavé, že jsme se jako pracovníci pro mládež podíleli na takovýchto činnostech – myslíme si, že naši kolegové z České republiky to dělají méně často. Tímto způsobem je možné s mladými lidmi snadno navázat kontakt a budovat důvěru.

Tady jsme také hovořili o kontaktech s rodiči, dobrovolnické práci a kontaktech se



školy, o věcech, které do systému ještě nezapadají a s nimiž mají velké problémy. Jak jsme se vyptávali na záležitosti týkající se kontaktů s rodiči, všimli jsme si, že tuto oblast je třeba v následujících letech řešit. Lidé přemýšlejí o tom, jak je možné systém zlepšit a diskutují o tom s městem. Je dobré slyšet, že se na tyto otázky chtějí zaměřit, protože si myslím, že existuje mnoho příležitostí k posílení práce pro mládež v této oblasti a zlepšení jejího postavení ve společnosti. Více informací níže v kapitole doporučení.

STREETWORK ONLINE

Poslední den jsme šli do kanceláře **ČAS**, kde jsme si krátce vyměnili dojmy s kolegy z Rakouska. Stručně jsme se zmínili o našich prvních dojmech a pak jsme vyslechli prezentaci o **projektu Streetwork Online**. Streetwork Online je internetová stránka – virtuální klub -, kde si mladí lidé mohou najít informace o klubech v místech, kde bydlí, jsou zde uvedeny také informace pro mládež i hry, které mohou hrát a filmy, které mohou sledovat. Je tu také možnost živého chatování -live-chat, kde mladí lidé mohou klást jakékoliv otázky, které mají o škole, práci, sexualitě, atd. Pracovníci pro mládež pak s nimi chatují a snaží se pomoci mladým lidem a nabízejí možnost vypovídat se. Chatování je k dispozici každý den od 12 do 19 hodin. Tato služba je vhodná pro ty mladé lidi, kteří nejsou kontaktováni na ulicích nebo v klubech.

Tuto službu často využívají mladí lidé, kteří pobývají doma nebo sedí u svých počítačů po celý den, a poté mohou začít chodit do některého z více než 200 nízkoprahových klubů.

Velká pozornost je věnována PR na sociálních médiích. Organizují různé soutěže, kde mladí lidé mohou zdarma vyhrát atraktivní ceny, například dávání lajků, sdílení a výhry na Facebooku. Stát na tyto účely nedává žádné prostředky, takže ceny se kupují za finance, které dostávají například od podnikatelské sféry (zejména dodavatele energie, který daruje 250 000 EUR ročně). Tímto způsobem jsou také placeny odpracované hodiny pracovníků a veškeré materiály. Tyto společnosti mají spoustu reklamy, a proto této internetové stránce média věnují velkou pozornost. Mladí lidé jsou pak povzbuzováni k tomu, aby si své ceny vyzvedli v jednom z klubů mládeže ve svém okolí a tak netrávili čas jen u počítačů.

Každý den jsou proběhnou 2 až 3 chatové kontakty, které obvykle trvají 2 až 3 hodiny, což je čas nutný pro úspěšnou komunikaci s mladými lidmi. Všechno se děje anonymně, takže mladí lidé se mohou otevřeně ptát na cokoli. V rámci Streetwork Online působí celkem 5 pracovní-

ků pro mládež, z nichž všichni absolvovali zvláštní školení.

Všechny konverzace chatu jsou uloženy, ale žádné další kroky se nedělají. Neexistuje žádný registrační systém, ale je možná spolupráce s dalšími organizacemi. Na konci každé konverzace je však přidělováno heslo nebo kód, takže při dalším hovoru je možné navázat na danou situaci a již proběhlou diskusi. Také je možné si následně vyměnit informace tak, aby bylo možné mladému člověku správně pomoci. Pokud je to v zájmu mladého člověka, pak informace mohou být bez povolení sdíleny s dalšími orgány, policií nebo záchrannými službami.



ZÁVĚR

- Práce se specifickými cílovými skupinami

Všimli jsme si, že pracovníci se zaměřují na specifické cílové skupiny. Návštěvníci klubu pro mládež často pocházejí ze (sub) kultury. Například skateři, fotbaloví chuligáni, „bílí“ Češi, romské děti atd. Jakmile se zaměříte na jednu z těchto skupin, vyloučíte ostatní skupiny. Bylo by hezké snažit se tyto různé skupiny propojovat. To přirozeně vyžaduje změnu pracovních metod, ale také systému. Pokud se mladí lidé poznají a respektují, vytvoří se základ pro lepší

vzájemnou interakci a i pro lepší porozumění. Přínosem by bylo zkoušet si činnosti, díky kterým se různé skupiny dostávají do vzájemného kontaktu, aby se navzájem pozitivně poznaly. To samozřejmě vyžaduje jiný způsob práce a mohlo by to znamenat, že pracovníci pro mládež by pracovali jak na pevně stanovených místech, tak i v terénu. Ale to se v současnosti neděje.



Doporučili bychom využít vzájemné znalosti a odpovídajícím způsobem přizpůsobit činnosti. Společná outdoorová aktivita by pak mohla znamenat, že klub pro mládež se někdy zavře, nebo že jeden z pracovníků bude pracovat v terénu. Hledejme možnosti vzájemného propojování. Podle nás existují obrovské příležitosti mladé lidi propojovat.

- Rodičovské kontakty

Všimli jsme si, že v ani v jednom projektu nebyl žádný nebo téměř žádný kontakt s rodiči. To má opět co do činění se zákony, předpisy a systémem, který je podporuje. Pro to, aby se sociální práce zviditelnila a její přínosy byly více respektovány, by bylo dobré uveřejňovat, kdo jsou to terénní sociální pracovníci a kontaktní pracovníci, co dělají a jak vypadají kluby pro mládež, kde děti tráví svůj volný čas. Doporučovali bychom zvat rodiče, aby se přišli podívat na práci, organizovat pro rodiče a děti společné činnosti a vydávat letáky, které by byly doručovány domů. Jsme si vědomi toho, že z našeho hlediska to zní velmi jednoduše a také chápeme, že v České republice by to byl velmi obtížný a dlouhý proces, ale také jsme si povšimli,

že již existují pracovníci pro mládež, kteří jsou tomuto vývoji otevření a již diskutují s obcemi a / nebo politiky, aby se dosáhlo změny. Rodiče mohou také hrát důležitou úlohu při vysílání signálů pracovníkům pro mládež a naopak. Co se děje a jaké signály vidíme? Ne z pozice kontroly, ale hlediska zviditelňování, prevence a zájmu mladého člověka.

- Dobrovolníci

Všimli jsme si také, že pracovníci pro mládež málokdy pracují s dobrovolníky. To také nezapadá do kultury a systému. Všichni pracovníci pro mládež říkají, že ve své práci zažívají obrovský tlak, musí dělat všechno sami a to vyžaduje spoustu času a energie. My jsme zvyklí pracovat hodně s dobrovolníky, kteří z našich beder snímají velkou míru organizační práce a také na činnosti mohou dohlížet. Snažte se zapojit lidi do práce, kterou děláte pro mladé lidi. Umožněte jim, ať se zúčastní a zažijí, že je to skvělé být dobrovolníkem; sice za svoji práci nedostanou žádnou finanční odměnu, ale zažijí ocenění i radost mladých. Možná je také možné snažit se zapojit dobrovolníky z řad rodičů. Zapojení rodičů malých dětí je pro ně často cennou a zajímavou zkušeností.

- Propojení škol

Spolupráce se školami existuje, ale všimli jsme si, že je to velmi obtížné. Pracovníci pro mládež přicházejí do škol během přestávek a po vyučovacích hodinách, aby navštěvovali mladé lidi, ale neprožívají to jako příjemnou spolupráci. Mnoho učitelů je považuje za konkurenci a nechtějí o problémech diskutovat mimo školu. Do jaké míry jsou školy dobře seznámeny s tím, co práce pro mládež dělá a co nabízí? Přemýšlejte o prezentacích pro učitele. Najděte společného jmenovatele a společně hledejte, jak můžete zastupovat zájmy mladých lidí. Poskytování preventivních lekcí a / nebo workshopů ve třídách by také mohlo být příležitostí ukázat přidanou hodnotu pracovníků pro mládež. Ještě jednou, víme, že je to běh na dlouhou trať, ale určitě si myslíme, že existují příležitosti, jak více zviditelnit práci s mladými lidmi a samotnou mládež a pro mladé toho dělat více.

Jakou zkušenost si s sebou do Nizozemska odvážíme?

Do Nizozemska si kromě jiného odvážíme tu zkušenost, že bylo velmi příjemné vidět nízko-
prahový způsob práce našich kolegů. Registrace a zprávy jsou méně důležité než rozsah a
spolupráce s cílovou skupinou. I my jsme stále více zatěžováni papírováním a kancelářskými
povinnostmi. Viděli jsme, kolik toho mohou sociální pracovníci dosáhnout, pokud mohou s
mladými pracovat 4 dny v týdnu. Vidáte je častěji, lépe je poznáte a v krátkodobém horizontu



můžete dosáhnout mnohem více. Bylo by hezké, kdybychom tímto způsobem mohli pracovat
více a dělat méně papírování. Také jsme si všimli kreativity pracovníků. S málo zdroji dělají
něco velmi krásného. Jaká tvůrčí schopnost!

Chtěli bychom využít způsob, jakým čeští pracovníci pracují s registrací. Tím máme na mysli
to, že s novými návštěvníky by se udělal krátký úvodní rozhovor, kde by se položilo několik
otázek. Nevyžadovali bychom spoustu osobních údajů, ale spíše se ptali „Kdo jsi? Jak žiješ?
Kam chodíš do školy a jak se Ti daří? Co děláš ve svém volném čase?“ Metoda přijetí, kdy se
lépe seznámíte s mladými lidmi a získáte spoustu informací, včetně podpisu dohody o pravi-
dlech, která platí pro klub a jaké sankce jsou spojeny s porušováním pravidel. Pravidla jsou
naprosto jasná a mladý člověk s těmito pravidly vyjádří souhlas podpisem dohody.

V Klubu Atom jsme viděli preventivní a informační hru, kterou vytvořili pracovníci sami. Bylo velmi zajímavé hrát s mladými lidmi a lépe je tak poznat, ale funguje to také jako předávání informací a prevence. Máme v úmyslu zjistit, jestli bychom takovouto hru mohli vytvořit v Maastrichtu i jinde v Nizozemsku.

Také chceme popřemýšlet o online práci pro mládež v Nizozemsku. I u nás je stále více mladých lidí, kteří zůstávají doma a hrají hry. Pro oslovení této cílové skupiny je příklad Streetwork Online velmi dobrý, a to jak na místní úrovni pro naši organizaci, tak na národní úrovni, například pro organizaci BVjong.

Nakonec bychom chtěli poděkovat všem, kteří nám umožnili prožít tento krásný a inspirativní týden. Všechno bylo uspořádáno až do posledního detailu a všichni se snažili, abychom tento týden prožili příjemně. Díky za hezký týden.

Autoři:

Ingrid van Ommen, Trajekt Maastricht, Network koučka, pracovnice pro mládež v Rooms with Opportunities Maastricht

Roy Hulst, Trajekt Maastricht, pracovník pro mládež pro oblast severozápadního Maastrichtu (Malberg, Caberg, Malpertuis)

Sjef Zwackhalen, Route Maastricht, pracovník pro mládež Maastricht – Wittevrouwenveld

Roy Gereards, Trajekt Maastricht, dobrovolník, práce pro mládež Maastricht-Mariaberg

Mounir Lahnine, Mozaik Tiel, pracovník pro mládež a kontaktní osoba pro školy, Tiel

Zdroje:

<http://www.praha.eu/jnp/en/index.html>

<https://streetwork.cz/>

<https://neposeda.org/>

<https://neposeda.org/hopo/>

<https://neposeda.org/#autobus>

<https://neposeda.org/#krizovatka>

<http://www.sportcoachesmaastricht.nl/>

<http://www.pilsen.eu/citizen/>

<http://ponton.cz/>

<http://ponton.cz/projekty/pixla/o-projektu/>

<https://www.diakoniezapad.cz/sluzby-diakonie-zapad/klub-pro-deti-a-mladez/>

<https://www.diakoniezapad.cz/>

<https://www.diakoniezapad.cz/sluzby-diakonie-zapad/klub-pro-deti-a-mladez/>

<https://www.rokycany.cz/EN/>

<http://ponton.cz/projekty/pixla/o-projektu/>

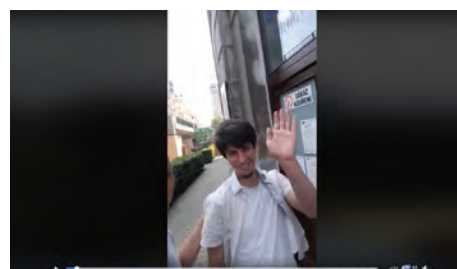
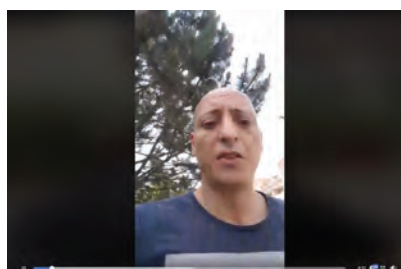
<http://ponton.cz/projekty/bedna/o-projektu/>

<http://ponton.cz/projekty/klubicko/o-projektu/>

<http://ponton.cz/projekty/compass/o-projektu/>

<https://www.jdidoklubu.cz/>

<https://www.bvjong.nl/>





ÚVOD

Představte si období po pádu [Berlínské](#) zdi. Ve městě jsou nepokoje na denním pořádku, kriminalita roste a vznikají gangy. Některé čítají až 200 členů a označují se čísly dle části města,



ve které žijí. Největší konflikty jsou mezi mladistvými, domlouvají si pouliční bitky a situace je neúnosná. Práce s mládeží tehdy funguje pouze v západní části [Berlína](#), a to v kamenných „youth klubech“, kam příslušníci gangů nezavítají. Pár dobrovolníků napadne vydat se za nimi do ulic. A protože jejich činnost přináší výsledky, velmi brzy si jich všimnou i politici, a právě tak vzniká organizace [Gangway](#). Název organizace je slovní hříčkou, na počátcích terénní práce byla práce s gangy mladistvých, ale přesným významem anglického termínu je lodní můstek.. V současné době má organizace 92 zaměstnanců a 25 různých týmů. Organizace vznikla v západním [Berlíně](#), postupně se její týmy rozšiřovaly do dalších lokalit města. Aktuálně má [Gangway](#) svoje terénní týmy v 9 z celkových 12 městských obvodů.

Jednotlivé týmy jsou velmi rozdílné. V organizaci vládne tzv. horizontální hierarchie, to znamená, že v týmech není vedoucí, týmy tedy o pracovních činnostech rozhodují sami, tvoří si vlastní metodiky. Od všech pracovníků v organizaci se očekává, že budou sdílet určité společné nastavení a respektovat hodnoty organizace, kterými jsou mobilita, mlčenlivost, anonymita, dobrovolnost a orientace na život. Všichni zaměstnanci se podílejí na styku s veřejností, píšou články na webové stránky, mohou komunikovat s médii.

Terénní pracovníci mají vysokoškolské vzdělání (odpovídající našemu bakalářskému studiu), např. v oboru sociální práce, pedagogika, ale pocházejí i z dalších humanitních oborů. Zákon nestanovuje přesně obor, který by měl pracovník s mládeží mít vystudován. [Gangway](#) má pro své zaměstnance půlroční vzdělávání (individuální konzultace, edukační skupiny, vše pod supervizí) a třídní intenzivní školení se zástupci vedení organizace (konzultanty na různé oblasti). Konzultanti se zaměřují na nové zákony, vyhlášky a trendy. Každý pracovník za nimi podle vlastní potřeby může přijít na konzultace, když potřebuje řešit nastalé situace v práci s klienty. Jednou měsíčně probíhá setkání všech zaměstnanců [Gangway](#) v prostorách sídla organizace. Pracovníci také v případě osobní potřeby mají supervize týmu, které se ale nekonají pravidelně.

Jednotlivé týmy mají vlastní kanceláře v různých částech města. Sídlo organizace se nachází v centru města, prostory sídla nabízejí velkou přednáškovou místnost, kde probíhají společné porady všech zaměstnanců, schůzky s donátory apod. Dále se v budově nacházejí kanceláře vedoucích pracovníků, zázemí pro týmy i individuální schůzky s klienty (s kuchyní a chill-out zónou). Na jednotlivé místnosti existuje online rezervační systém, přes který si pracovníci místnosti dopředu zamlouvají. Stejně tak si v systému rezervují organizační auto, promítačky a další zařízení.

Organizace je financována z několika různých zdrojů. Hlavním z nich jsou příspěvky od státu. Na rozdíl od ČR ale nemusejí v takových případech podávat žádné žádosti o dotace, ale vláda peníze rozděluje automaticky. Mimo jiné jsou takto rozdělovány například i příjmy z loterií a pokut, ale jedná se pouze o malé částky. Dále jsou jednotlivé týmy financovány regionálně dle oblasti působení. Část jejich zdrojů také pochází ze zahraničí. Podporují je i velké firmy jako je Nike či Adidas, kdy jim pro uživatele služby poskytnou nějaké produkty.

V případě, že [Gangway](#) začíná působit v nové lokalitě, vždy tomu předchází jednání s radnicí.

Jednání se účastní ředitelka organizace a terénní pracovník. Na schůzkách se pojmenuje situace v lokalitě a to, co by mělo zavedení terénní práce zlepšit. Jednání však není jednostranné - nejedná se o přijetí požadavků radnice. Organizace dbá na to, aby byl na každý rok stanovený cíl, který je reálný a odpovídá poslání organizace. Každoročně se prezentuje naplňování cílů a dochází k jejich revizi a vytváření cílů pro další období. Pracovníci takové dojednávání považují za nezbytné. Popisovali, že jinak by buď museli neustále obhajovat svou práci nebo by museli přistoupit na cíle, které nejsou plnitelné. Za komunikaci s týmem pak odpovídá pracovník komise pro mládež, se kterým řeší mimořádné situace a požadavky. Také mu pře-



Terénní práce s mládeží na předměstí Berlína

dávají stručnou zprávu o své činnosti. Ta je zároveň jedinou administrativní zátěží týmu. Díky sjednání cílů na radnici, je práce streetworkerů jasná a jejich potřebnost není zpochybňována. Terénní pracovníci mají zmapované všechny instituce v oblasti. Na začátku působení v určité lokalitě všechny instituce osobně navštíví, představí se a vysvětlí svou práci. Následně společně pojmenují možnosti spolupráce, zapojení do veřejných akcí nebo odborné podpory v

tématech, která konkrétní instituce řeší. Mají možnost v některých případech s klienty využít jejich prostory. Další formou spolupráce jsou pracovní skupiny, některé jsou jen interní (např. pro plánování aktivit pro klienty nebo pro práci s uprchlíky), některé navštěvují zástupci různých zainteresovaných institucí, kteří jsou svoláni, aby řešili aktuální téma. Pracovní skupiny nemají vedoucího, jen členy, kteří mají konkrétní úkoly a společný cíl, jejich postavení je tak rovnocenné.

Díky minimální administrativní zátěži pracovníků zde velmi dobře funguje lokální komunika-



Terénní práce smládků na předměstí Berlína

pracovníky a je proto snazší odkazovat do návazných služeb. Pravidelný a častý kontakt také zajišťuje, že o sobě pracovníci vzájemně vědí a mají velmi dobrý přehled o tom, co se kde děje a kdo s čím může pomoci.

Jak již bylo zmíněno, výstupy práce jsou prezentovány donátorům, výstupy jsou tedy anonymizované a věnují se spíše jevům než jednotlivým klientům a tématům. S klienty služeb se nemusí uzavírat smlouvy o poskytování služby, nemusí být zaznamenávána individuální práce s nimi. Celkově kancelářské práce ve srovnání s českou praxí dělají terénní pracovníci v **Gangway** minimum, nemusí zapisovat výstupy z žádných individuálních kontaktů s klientem, stačí anonymní shrnutí a počty zainteresovaných klientů.

Zkrátka nikdo pracovníkům nenařizuje, co se musí a jednotlivé projekty fungují s lehkostí. Představte si život, ve kterém se jako sociální pracovník v NZDM nemusíte zabývat tím, kolik se musí splnit kontaktů, počtů intervencí, kolik minut má člověk strávit v přímé práci a že byste faktickou práci, kterou odvedete, nemuseli popisovat slovo od slova do počítačových

ce mezi městskou částí a dalšími návaznými organizacemi. Pracovníci **Gangway** jsou s dalšími pracovníky ve velmi úzkém kontaktu, schůzky tvoří velkou část jejich týdenního režimu. Díky pravidelnému a častému setkávání buď všech zástupců jednotlivých organizací, nebo individuálních schůzek, znají jednotlivé

evidencí. Skutečnost, že trávíme v České republice téměř 50% svého času administrativou, budila u pracovníků [Gangwaye](#) jistou nedůvěru až pohoršení. Skutečná práce se odehrává s lidmi v terénu a ne nad papírem a tak i když po nich někdo vyžaduje dokumentaci, vždy se nejdříve společně zamýšlí, zda jim to přijde prospěšné a na základě toho rozhodnou, zda to dělat budou či nikoliv.

Rozmanitost projektů a cílových skupin

Svoboda, se kterou se každý rozhoduje, na čem bude pracovat, přináší rozmanité výsledky, a organizace tak pokrývá obrovskou šíři působnosti - jednotlivých cílových skupin i přístupů a metod v týmech. Někoho baví Hip Hop a dokáže nadchnout dvacet teenagerů různého věku, zaměření i země původu, a zapojit je do společného nahrávání rapových tracků. Jiný tým se zaměřuje na snižování extremismu a násilí mezi fotbalovými fanoušky. Další tým komplexně řeší nelehkou situaci lidí propuštěných z vězení. Jejich práce začíná již před propuštěním, kdy pomáhají s vyřízením všech náležitostí, pomáhají hledat bydlení, práci a vytvářet síť kontaktů, aby se měl propuštěný následně na koho obrátit. Streetworker, pracující s mládeží, půjde na horolezeckou stěnu, jiný uspořádá grilování v parku, další interaktivní hru, vyjedou na výměnu mládeže. Zorganizují soutěž talentů, slam poetry, hip – hop session nebo třeba nacvičí divadlo.

DOBŘÁ PRAXE

TERÉNNÍ PRÁCE S MLÁDEŽÍ

Pracovníci pracují v terénu dle dohody týmu, mění časy a trasy pochůzek vzhledem k ostatním aktivitám. Dobrou praxí je, že jsou v terénu alespoň třikrát týdně. Zároveň je děti a mládež kontaktují pomocí aplikace WhatsApp, přidávají pracovníky do komunikačních skupin nebo se s nimi dohadují na individuálním setkání. Komunikace přes Facebook a Messenger již není mezi mladými lidmi oblíbená, proto ji nevyužívají. Aktivně monitorují a oslovují skupiny mladých lidí, kteří by mohli do cílové skupiny spadat. Když chtějí oslovit neznámou větší sku-

pinu, přijdou na místo jejich setkávání s grilem a občerstvením zdarma. Tak se dostanou do přirozeného kontaktu, mohou se skupinou strávit delší dobu, někdy až do 22.hodiny večer, a následující kontakt je pro ně více přirozený. V rozpočtu mají na tyto akce vyhrazeny finanční prostředky, které do částky 4000 Kč nemusí schválit účetní, takže je používají podle potřeby. Stává se, že je při takové akci kontaktuje policie, tehdy mladí lidé jednoduše pochopí, že terénní pracovníci s policií nespolupracují a informace jí nepředávají. Policie spadá pod radnici městské části, radnice policisty o práci terénních pracovníků a jejich potřebnosti v lokalitě informuje.

Další částí práce je podpora mladých lidí ve vyjednávání s místními občany a radnicí ohledně veřejných prostranství. V jedné části města kontaktovali pracovníci mladé lidi, kteří tráví čas mezi bytovkami a obyvatelé domů si pravidelně stěžují na hluk a nepořádek. Terénní pracovník se spojil s bytovým družstvem, na které cílí obyvatelé své stížnosti. Stal se tak mediátorem mezi požadavky komunity a mládeže. Podobné situace řeší pracovníci poměrně často, protože na veřejném prostranství se na mládež nemyslí, a proto tráví čas v oddechových zónách. V některých případech jsou pracovníci přímo osloveni majitelem objektu nebo zástupcem městské části. Klíčovou roli hraje vyjasnění toho, k čemu terénní práce slouží, že jejím cílem nemůže být, že mladí lidé z ulic města zmizí, ale hledání kompromisu mezi stranami.

Terénní pracovníci dále mohou zprostředkovávat mladým lidem cestu od nápadu k realizaci. V terénu jsme potkali skupinu mladých lidí, která měla návrh na obnovení skateparku, jenž v minulosti využívala. Pracovníci s nimi probrali a realizovali kroky, které vedly k podání oficiální žádosti na radnici. Dobrá praxe v [Berlíně](#) je, že se na požadavky mládeže přihlíží, protože je jejich aktivita brána jako žádoucí a vedoucí k občanské společnosti. Zároveň je rozdíl v jednotlivých městských částech a jejich zájmech. Pro terénní pracovníky je zprostředkování komunikace mezi obcí a komunitou dobrým začátkem práce s novými skupinami, zejména pokud dojde k realizaci nápadu.

Další aktivitou, kde pracovníci s mládeží navazují bližší kontakty, jsou volnočasové aktivity. Na ty mají poměrně dostatek peněz, takže mohou chodit tam, kde je to pro mládež atraktivní. Zároveň mohou pořádat akce v lokalitě, kde se pohybují. Protože pracovníci nemusí vykazovat podrobně svou činnost, mají na přípravu akcí potřebný čas, pomáhají jim i kolegové z jiných týmů. Informace o veřejné akci dávají do škol, spolupracujících organizací, na vývěsky a do okolí místa realizace akce. Mládež informují pomocí chatu v komunikačních skupinách WhatsApp.

Jako nástroje kontaktu používají zapalovač s logem organizace a vizitku a stručný informační leták o službě. Letáky jsou zaměřené na konkrétní situace, které mládež řeší - kontroly policie, těhotenství, dluhy, drogy a podobně. Informace v nich jsou stručné a konkrétní, takže si je cílová skupina přečte.

Pokud mají mladí lidé zájem, mohou využít znalostí konkrétních pracovníků, například učení hry na kytaru. Pokud mají zájem o něco, co pracovníci nevědí, v organizaci existuje projekt [Pouliční škola](#). Lektoři v ulicích a zdarma vedou otevřené kroužky, dílny a vzdělávání po celém městě. Cílem je, aby mladí lidé rozvíjeli svůj talent a zájmy bez překážek, protože každý člověk má něco, v čem může být opravdu dobrý. Pracovníci s mládeží pořádají pravidelné turnaje, někteří mladí lidé se účastní pouze těchto akcí a individuálních schůzek. Volnočasové aktivity tvoří větší část práce, než je tomu v našich podmínkách, a jsou osvědčeným prostředkem k navázání kontaktu.

Pokud pracovní tým narazí na téma, které je pro něj nové, může se obrátit na ředitelku nebo odborné garanty organizace. Na každoměsíčních celoorganizačních setkáních se nová témata otevírají a plánuje se spolupráce. Takto nemusí být každý odborníkem na všechno a může se více soustředit na kontakt s klienty.

PRÁCE S UŽIVATELI NÁVYKOVÝCH LÁTEK

V [Gangway](#) pracují s drogovou závislostí jen velmi okrajově. Vzhledem k tomu, že cílovou skupinou jsou mladiství ve věku od 16 do 26 let, je těžké určit, zda se u klientů nižšího věku případně jedná už o rozvinutou závislost nebo zatím o problémové užívání. V [Berlíně](#) existují další organizace, které se věnují přímo drogově závislým, např. organizace [Vista](#) nebo [Fix-punkt](#), s nimiž pracovníci [Gangway](#) spolupracují, a jejichž služby klientům v případě potřeby zprostředkovávají.

Když se v [Gangway](#) dotýkají tématu závislostí, pak především ve formě prevence a edukace. Mají vlastní preventivní metodu „[Rausch- und Risikobalance](#)“, ve které se zaměřují na edukaci o skutečných nebezpečích a informování o rizicích, které v případě užívání návykové látky

klient přijímá. Přijímají potřebu mladistvých vyhledávat jisté situace, ve kterých jde o risk a potřebu adrenalinu. Považují tedy za efektivní o nebezpečích, ale i o touze po adrenalinu a riziku, s klienty mluvit. V preventivních aktivitách se jim v praxi také vyplácí angažovat abstinenty a peer pracovníky. Ve vedení pracuje odborný poradce s dlouholetou pracovní zkušeností v německých adiktologických službách, na kterého se mohou pracovníci [Gangway](#) obracet v případě, že se setkají s klientem užívajícím drogy a chtěli by se poradit, jak s takovým klientem pracovat a kam ho případně směřovat. Pracovníci dále distribuují mezi klienty, kteří s drogami experimentují, leták s informacemi o tom, jak dlouho je užití určité drogy v těle identifikovatelné. Na dalších letáčích, které organizace vytvořila, jsou například informace, co dělat když klienta kontroluje policie, informace o těhotenství nebo informace o řešení dluhů. Letáky jsou vytištěné na formátu do kapsy.

Fanprojekt – práce s fotbalovými fanoušky

První večer se jeden z účastníků studijního pobytu připojil k pracovníkům [Gangway](#), kteří pracují jako terénní pracovníci s fotbalovými fanoušky, a absolvoval s nimi fotbalový zápas míst-



Terénní práce na předměstí Berlína

ního klubu [FC Union Berlin](#). [Gangway](#) pracuje na tomto projektu už tři roky. Jedná se o práci zejména s fotbalovými ultras. Pracovníci jsou přítomni na všech domácích i venkovních zápasech. Cílová skupina je zejména ve věku 14 – 27 let. Prvotní impulz k vybudování této služby přišel od německé fotbalové asociace. Ta se

společně s městskou částí a Spolkovou republikou [Berlín](#) podílí na financování.

Pracovníci jsou schopni řešit zakázky klientů i na místě fotbalového stadionu. Jejich dobrou

praxí je spíše odkazovat na čas, kdy jsou v kanceláři. To znamená, že pozice na stadionu je prostor pro kontaktování lidí a případnou domluvu. Není to jejich jediná činnost. Také zmírňují napětí mezi ultras a policií, mohou být komunikačním prostředkem mezi vedením klubu a ultras. Setkávají se s pracovníky obdobných služeb z ostatních klubů, před zápasem si vyměňují informace. Všechny kluby v Bundeslize a Bundeslize 2 mají zřízenou tuto službu. V [Berlíně](#) fungují celkově tři projekty, standardně obsazeny dvěma terénními pracovníky.

A jak vypadala konkrétně práce na fotbalovém utkání? S pracovníky jsem se potkal asi hodinu a půl před začátkem zápasu. Dostal jsem kartu opravňující mě pro vstup do všech částí stadionu. Přešli jsme do prostor stadionu. Zde se vyčkávalo na místě vstupu pro domácí fanoušky. Fanoušci sami kontaktovali pracovníky, setkání probíhalo jako běžný rozhovor, jak se mají a zda něco nepotřebují. Nechybělo ani sdílení očekávání výsledku zápasu. Asi 20 minut před začátkem zápasu jsme se přesunuli do sektoru hostí a kontaktovali pracovníky obdobné služby patřící k hostujícímu klubu. Jednalo se o pozdravení a výměnu informací vzhledem k fanouškům a očekávanému průběhu zápasu. V průběhu zápasu pracovníci procházeli jednotlivé sektory domácích fanoušků. V poločase trávili čas v prostoru, kde probíhá největší koncentrace fanoušků. Po zápase se pracovníci rozloučili s fanoušky, které znali a mířili na místo východu fanoušků ze sektoru hostí. Zde se ještě rozloučili s pracovníky druhé služby a poté pokračovali s proudem domácích fanoušků odcházejícím k místní MHD.

Co bylo důležité:



Jiří se zúčastnil Fanprojektu

- ☒ Pracovníci považují za velmi důležité být v kontaktu s tzv. „bosem“ ultras, i když nemusí být v cílové skupině služby, protože on rozhoduje o tom, s kým se členové skupiny budou bavit a s kým ne.
- ☒ Se svou cílovou skupinou tráví čas i mimo zápasy, například klubovými setkáními, turnaji mezi fanoušky apod.
- ☒ Účastní se výjezdových akcí na venkovní zápasy, na zápasy jezdí autobusem společně s jádrem ultras .
- ☒ Pro kontakt s cílovou skupinou používají Facebook a WhatsApp.

- ☒ Pokud nastává vyhrocená situace, pracovníci se snaží o zklidnění situace.
- ☒ Pracovníci neuzavírají smlouvy s klientem. Ze služeb píšou jen krátké zprávy, nevedou osobní složky klientů.
- ☒ Jednou za rok předkládají donátorům zprávu o tom, s jakými fenomény se ve své práci potýkají.



PROJEKT ZWICHENWELTEN (MEZI SVĚTY)

práce s mladými lidmi ve vězení

V průběhu naší návštěvy v [Berlíně](#) byla naše skupina pozvána na zakončení projektu Zwischen Welten. Jednalo se o projekt pracovníků [Gangway](#) ve spolupráci s berlínskou věznicí pro mladistvé zabývající se životem „[mezi světy](#)“: jak vydržet nejistoty, najít nové cíle a formovat budoucnost a sebeurčení v životě po vězení. Zabývali se společně otázkou, co pro mladé může znamenat domov, ať už ve vězení nebo mimo zdi věznice, jaké jsou jejich sny a jaké mají obavy. Výsledkem projektu, který trval déle než rok, bylo několik videí, hudební projekt s videoklipem a výstava fotografií. Ve videoprojektu tři mladí muži shrnuli svůj život před vězením a mluvili o svých snech do budoucna a o samotě, kterou ve vězení zažívají. Umožnili tak divákovi nahlédnout do osobního života a současného prožívání mladého muže ve vězení, jeho minulosti

a snech do budoucnosti. Dalším videem byla animace anonymizovaných vězňů o jejich snech a obavách, doprovázených tematickými uměleckými animacemi, básněmi a kresbami klientů. Posledním vzniklým videem byl profesionální videoklip rapové skupiny klientů na tematickou písničku „Traumhaft“ - v překladu „úžasný“, ale zároveň rozděleně znamená „Traum“ v překladu z němčiny „sen“ a „Haft“ - „uvězněný“. Po dobu projektu docházeli terénní pracovníci za vězni a zároveň umožňovali v určený čas vzájemnou skype komunikaci a spolupráci mezi klienty, kteří se angažovali v hudebním projektu spolu s vězni, pro které to byl jeden z mála kontaktů s životem „venku“. Výstupem projektu je i výstava fotografií, které projekt dokumentují.

Zakončení projektu probíhalo v kulturní místnosti přímo ve věznici pro mladistvé. Celá akce byla moderována dvěma pracovníky [Gangway](#), proběhlo promítání videí, hudební vystoupení a následovala skupinová diskuse všech účastníků na téma budoucnosti a snů o životě na svobodě.

STREETBER - PRÁCE S DOSPĚLÝMI LIDMI BEZ DOMOVA

V organizaci specifický svým zacílením na dospělé je projekt [StreetBer](#). Tento tým pracuje s lidmi bez přístřeší a s uprchlíky, kteří se v Berlíně ocitli na ulici. Na rozdíl od ostatních terénních týmů, které pracují na určitých hotspotech města, StreetBer pracuje napříč celým Berlínem jako doplněk ostatních týmů, a to s těmi nejvíce potřebnými klienty. V ulicích čtvrti Friedrichshain jsme byli s pracovníci, která stojí za celým tímto projektem.

Manja pracuje jako terénní pracovníce od roku 1993, nemá k tomu žádné specifické vzdělání. Pracuje na komunitní úrovni, s klienty má velmi dobře navázaný vztah, všichni ji znají jménem a velmi dobře ji přijímají mezi sebe. Klientům na sebe dává pracovní telefonní číslo a na zmeškané hovory volá zpět. Doprovází klienty na úřady nebo do zdravotních zařízení. Hodně se zabývá problematikou bydlení. Za hlavní problém Berlína posledních let považuje gentrifikaci. Hledá možnosti, které jsou často na hraně legality, aby klienti měli kde bydlet, případně

přespávat. Například v poslední nezastavěné části v oblasti Friedrichshein (za zastávce metra Ostkreuz) vyjednala s majitelem dosud nezastavěné plochy, že neoficiálně nechá klienty přebývat na pozemku, aniž by volal policii. V případě, že policie klienty objeví a legitimuje, mohou volat Manje, aby s policií komunikovala. Tato nepsaná dohoda však trvala pouze do letošního



dubna, kdy developéři začínají na pozemku stavět nové domy. Manja hledá alternativy, kam by se klienti mohli v budoucnu přemístit. Komunikuje s majiteli objektů, s městem, policií, institucemi a angažuje se politicky.

Centrum pro migranty

Manja rozdává klientům kontakty na instituce, nosí s sebou horkou vodu na zalití nápojů, a zdravotní vybavení pro základní ošetření. Využívá svých mnohých dlouholetých osobních kontaktů v hledání alternativ bydlení pro osoby bez přístřeší. Když hrozí nějaká změna zákona nebo podepisování nových smluv s developery, svolává demonstrace nebo píše petice, žije pro práci a revoltu proti gentrifikaci.

Prohlídka čtvrti Friedrichshein z pohledu terénní pracovnice Manji byla opravdu výjimečná a velice zajímavá. Z terénní pracovnice srší energie a zapálení pro svou práci. Jako úskalí tohoto přístupu vidím to, že je velmi náročné stanovit si v takové práci hranice, těžko lze oddělovat práci a volný čas. Pracovnice také pracuje sama, čímž se může vystavovat více nebezpečným situacím. Její současné osobní nastavení je takové, že je plná energie a vzteku na systém.

CAFÉ MAGGIE - KAVÁRNA PRO MLÁDEŽ

Jedním ze 3 klubů [Gangway](#) je [Café Maggie](#), které jsme také měli možnost navštívit. Vznik kavárny vyplynul z potřeb klientů - mít někde klid, nebýt celý den v nevyhovujících podmínkách s rodiči, tvořit svoje věci, mít svůj prostor a bezpečné místo. Mladí lidé nemusí nic konzumovat, mohou si přinést vlastní nápoje, svoje jídlo, mohou si uvařit ve společné kuchyni nebo využít prostor podle vlastních potřeb. V klubu (kavárně) je bar, vybavená kuchyně s jídelním stolem, pódiem, zvukotechnika, spousta stolů a míst na sezení (i v oddělené místnosti), toalety a malá zahrádka. Klientům je k dispozici sociální pracovník v případě, že přicházejí s potřebou s někým mluvit, být v kontaktu, nebo třeba pomoci s domácími



úkoly. V [Maggie](#) se také pořádají pravidelné akce, například společné vaření, kreativní psaní nebo queer setkání mladistvých z LGBT komunity. V kavárně pracují (střídají se) 3 sociální pracovníci a 2 dobrovolníci pracující na baru. [Gangway](#) se dlouhodobě potýká s problémem financování kavárny, na baru tedy musí pracovat dobrovolníci (případně studenti na stáži placené školou). I kvůli tomu funguje Maggie v omezené, ale pravidelné otevírací době úterý-pátek od 14 – 20 hodin. V [Maggie](#) se pravidelně schází parta klientů, kteří se zajímají o graffiti. Pracovníci Maggie jim poskytli prostor pro tvorbu – kavárna je z vnější strany posprejovaná a aktuálně parta tvoří výzdobu toalet a chodby.

ZÁVĚR

Kubátová:

Inspirací v práci týmu [Lichtenberg](#) mi bylo důkladné mapování potřeb klientů v místní komunitě a přímé odpovídání na ně konkrétními aktivitami (politické workshopy, legální graffiti projekty,...). V Berlíně se práce různých týmů [Gangway](#) v různých lokalitách liší v závislosti na specifikách cílové skupiny, lokality a složení týmu. Dále se mi líbila intenzivní komunikace a spolupráce s různými institucemi a úřady ohledně určitého případu klienta. Líbila se mi edukace mladistvých v politice s cílem prevence radikalizace a větší angažovanosti mladistvých. Dále mě zaujalo, že každý tým organizace [Gangway](#) pracuje úplně jinak, týmy se podle vlastního uvážení rozhodují, čím se budou zabývat, hledají vlastní metody a cesty, které budou v souladu se stanovenými cíli organizace, a aktivně vyhledávají aktivity, ve kterých se budou s klienty angažovat.

Celkový dojem z pobytu v Berlíně a čerpání inspirace v organizaci [Gangway](#) vnímám velmi pozitivně. Zajímavé mi přišlo zejména to, že terénní pracovníci každé dopoledne tráví „síťování“ s nejrůznějšími institucemi v lokalitě a odpoledne je věnováno přímé práci. Tato intenzivní spolupráce s nejrůznějšími úřady, organizacemi a institucemi je podle mého názoru v komunitní práci s klienty a v navazování spolupráce se sítěmi služeb klíčová a pro celou organizaci tuto část práce vnímám jako velice důležitou a přínosnou. Jako další inspirativní bod bych chtěla vytyčit velkou důvěru organizace vkládanou do pracovníků. Pracovníci [Gangway](#) mají velkou volnost v rozhodování o vlastní práci a směřování celého týmu. Kontrola z vrchu i pravidla jsou minimální. Nese to s sebou velkou osobní zodpovědnost každého pracovníka a určitě má tento přístup i svá úskalí. Tento model jsem však v organizaci vnímala jako motor velké kreativity a entusiasmů většiny pracovníků. Také mě oslovil otevřený přístup ke spolupráci s politickými stranami. Mám pocit, že v České republice je možné propojení práce s mladistvými s politickou diskusí spojeno s obavami a spíše k tomuto propojování nedochází. V této zahraniční praxi je to naopak pozitivně přijímáno a podporováno, vede to k většímu zájmu mladistvých o politiku, k prevenci radikalizace a také například k větší transparentnosti a mediální propagaci neziskových organizací skrz politické strany.

Šťastná:

Jeden z rozdílů, který mi přišel zajímavý, je v systému evidence dlužníků. Existuje státní úřad, kde jsou dluhy evidovány, za nahlášení dluhu zodpovídá instituce u níž dluh vznikne - dopravní podnik, obchod, telekomunikační operátor a podobně. Stačí zavolat na úřad, abyste zjistili, jakou částku celkově dlužíte a stejně se s úředníkem můžete dohodnout na splácení celkové částky. Nemělo by se stát, že by měl někdo dluhy vůči institucím mimo evidenci nebo že by se začala exekuce, pokud splácí. Oproti české realitě mi tento systém přijde jako přehledný a jeho výsledkem je, že nedochází k předlužení obyvatelstva.

Dalším, pro mě zásadním rozdílem je, že se s mládeží pracuje formou pedagogiky, sociální práce a volnočasových aktivit současně. Organizace jsou podporovány v mezioborové spolupráci a dialogu a síťování. Pokud některé kontakty nefungují, je to o lidském faktoru a nikoliv o nastavení společnosti. Vliv na situaci má dlouhá historie terénní práce, která si našla místo v systému a má uznávané postavení v kontextu práce s mládeží a odpovídající finanční podporu. Pracovníci tak nemusí neustále obhajovat a vysvětlovat svou práci, ale naopak mohou transparentně doplňovat práci jiných odborníků, kteří je ke spolupráci přizvou. Například školy najímají terénní pracovníky na přednášky o drogách, kluby pro mladé je oslovují, když se u nich setkává partička, která potřebuje pomoc sociálního pracovníka.

Absence vedoucího týmu v organizaci přenáší více odpovědnosti na pracovníky. Ti popisovali, že jim vyhovuje, že se na věcech dohodnou. Pokud mají spor, řeší to na supervizích nebo požádají o rozhodnutí ředitelku. Zároveň je normální, že v organizaci pracují odborníci i 10 let a přesouvají se z týmu do týmu. V Berlíně mají stejně jako u nás problém s náborem nových zaměstnanců - je velká nabídka pracovních míst. Celotýmovou odpovědnost za práci popisovali pracovníci jako funkční, motivující a podporující spolupráci. Je to jeden z důvodů, že v práci zůstávají, protože mohou dělat to, co jim dává smysl a přizpůsobovat svou práci aktuálním potřebám cílové skupiny.

Dvořák:

Během stáže jsem si uvědomil, že je velmi těžké srovnávat pozici sociálních pracovníků v Německu a v ČR. Nevětším rozdílem, který vnímám, je svoboda, jakou pracovníci mají. Viděl jsem, že je pro ně často jednoduché přizpůsobit svojí práci aktuálním potřebám cílové skupiny a

není problém v případě zájmu cílovou skupinu upravit, dle aktuálních potřeb obyvatel. Pracovníci v Německu se můžou více soustředit na přímou práci s klientem, aniž by něco museli zaznamenávat. Osobně v tom vidím i riziko, které jsem německým kolegům popisoval, konkrétně případ, kdyby všichni pracovníci odešli. Noví pracovníci by měli problém identifikovat stávající klienty, zjistit to, co konkrétně jim bylo poskytnuto a o co mají zájem. Rozhodně zajímavým nápadem je fungování týmů bez koordinátorů a vedoucích. Nejzajímavější věcí, kterou jsem viděl, byla práce s fotbalovými fanoušky, která v ČR vůbec neprobíhá.

Autoři

Dvořák Jiří DiS. STŘED, z. ú., Třebíč Sociální pracovník v NZDM eMBečko.

Kubátová Michaela Mgr. Progressive o.p.s., Praha kontaktní pracovník, práce s klienty v kontaktním centru pro drogově závislé

Dolečková Romana Mgr. Bc. Dům dětí a mládeže Praha 3 Ulita - oddělení Beztíže "- koordinátorka terénních programů Beztíže, garantka Streetwork Beztíže Žižkov

Šťastná Zuzana Mgr. Ratolest Brno, z.s., NK Likusák, Brno vedoucí služby.

Musilová Hana Mgr. NZDM Šlikr, Zlín sociální a terénní pracovník NZDM, zástupce vedoucího

Zdroje

<https://gangway.de/>

<https://gangway.de/team/ausbildung-und-arbeit/street-college/>

<http://vistaberlin.de/>

<http://www.fixpunkt-berlin.de/>

<https://gangway.de/schnelle-hilfe/rausch-und-gesundheit/rausch-und-risikobalance/>

<https://www.fc-union-berlin.de/de/>

<https://www.berlin.de/en/>

<https://fcultras.com/union-berlin/>

<https://gangway.de/thema/zwischenwelten/>

<https://www.berlin.de/justizvollzug/anstalten/jugendstrafanstalt-berlin/>

<https://gangway.de/team/erwachsene/streetber-gangway-streetwork-und-beratung/>

<https://gangway.de/team/jugendkulturen/cafe-maggie/>

<https://gangway.de/team/jugend/team-lichtenberg/>



Graz



Zpráva z výjezdu za dobrou praxí

Graz, Rakousko

Červen 2018

Romana Bohánková, Barbora Eichlerová, Andrea Kelnerová, Hana Musilová a Šárka Vohlídalová



ÚVOD

V rámci pětidenní výměny zkušeností jsme navštívili řadu klubů pro mládež, terénní služby či probační servis a mluvili s pracovníky s mládeží, se sociálními pracovníky i úředníky. Celou dobu přinášel nabitý program zajímavé poznatky, zejména z oblasti fungování tamních nízko-
prahových sociálních služeb.

Graz je rozdělen na čtyři oblasti (vier raum). Každá oblast má svůj rozpočet a dokonce svoje vlastní zákony pro sociální sféru. Tento model pochází z Německého Štrasburku a zdá se být ideální. S jeho zavedením přišla do služeb řada změn.

Na některé projekty je peněz hodně – zejména na ty, které patří pod město a jsou jím financovány. Zároveň se ale služby potýkají s nedostatkem financí na platy pracovníků. Tým, který rozhoduje o financích, se skládá ze tří osob – „social space manager“, sociální pracovník a zástupce neziskové organizace. Dříve organizace spíše spolupracovaly, nyní je v každé oblasti několik neziskovek, které si o peníze žádají a vzájemně si konkurují. Náš průvodce Helmut konstatoval jistou dravost, kterou sociální pracovník musí mít a poukazoval na to, že ve všech důležitých pozicích jsou nyní muži.

Protože práce s mládeží není v Rakousku ukotvena v zákoně, nemá stát povinnost tyto služby zřizovat. Přesto v rámci přerozdělování financí dostávají nízko-
prahové kluby pro děti a mládež peníze na určité časové období ze státního rozpočtu (podobný princip jako u nás – žádosti o projekty).

Celá sociální práce je v Rakousku vnímána jinak než v České Republice. V Rakousku neexistuje zákonem daná kvalifikace, kterou člověk musí splňovat, aby pracoval jako sociální pracovník. Obor se sice studuje na univerzitě, ale není pro výkon práce povinný. Organizace v Rakousku toto řeší důrazem na předchozí zkušenosti a praxi potenciálního pracovníka.

Veřejnost i vláda berou sociální pracovníky jako experty v dané oblasti; osoby, které mají vystudovanou univerzitu v sociální práci, mají potřebné znalosti a zkušenosti, a nejlépe tedy ví, co dělat, aby pomohli těm, kdo to potřebují. Tento fakt dává pracovníkům volnější ruku při práci, nejsou tolik omezeni zákony nebo administrativou, a odhadem 90% (i více) své pracovní doby mohou věnovat pouze přímé práci.

To se projevuje nejen v samotné práci s klienty, ale hlavně v pozitivním naladění a motivovanosti sociálních pracovníků, kteří mohou hledat nové cesty při řešení problémů, tak aby co nejvíce pomohli uživatelům služeb. To působilo velmi rozdílně oproti ČR, kde se služby často potýkají nejen s nedostatkem pracovníků, ale také s nízkou motivací a vyhořením sociálních pracovníků, jež jejich práce nebaví.

Přestože v době naší návštěvy panovala v neziskovém sektoru nejistota související se změnou politické situace a propouštěním, všichni pracovníci byli milí a ochotně zodpovídali veškeré naše dotazy.

V další části se budeme věnovat popisu vybraných navštívených služeb. Pro přehlednost jsme text rozdělili do tří podkapitol – Práce s dětmi a mládeží, jejíž součástí jsou i různé zajímavé projekty, Práce s osobami bez přístřeší a Práce s drogovými uživateli.

V závěru přinášíme osobní postřehy a zkušenosti jednotlivých stážistek.

DOBRÁ PRAXE

PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ

V [Grazu](#) je 14 nízkoprahových zařízení pro mládež. Jsou financována z veřejného sektoru a sponzoringem. V Rakousku se nyní vyměnily vládnoucí strany a nová vláda není tak nakloněna financování služeb pro mladé, tyto se tak ocitají v určité nejistotě. NZDM jsou zde provozována mimo zákon o sociálních službách, a tedy i mimo financování sociálních služeb.

Pracovníci všech NZDM v [Grazu](#) se jednou měsíčně setkávají při neformální snídani, které slouží ke sdílení zkušeností a prohloubení spolupráce.

- Youth-Club ECHO / [Jukus](#)

[NZDM Echo](#) pro mladé lidi od 11 do 18 byl nádherný – původní stará budova byla stržena a na její místo byl navržen projekt budovy sestávající z několika částí (klubovna, herna, konzultační místnost, místnost pro dívky, opravna kol, zázemí pro pracovníky) a venkovního zastřešeného prostoru. Jedná se o moderní dřevěnou novostavbu s francouzskými okny do zahrady a skleněnými přepážkami oddělujícími místnosti. Prostor je navržen tak, aby měl pracovník

od baru v centru klubu výhled kamkoli, a mohl si tak snadno udržovat přehled o dění všude v klubu.

Klub navštěvují převážně cizinci či potomci imigrantů z odlišného kulturního prostředí, kteří nejsou zvyklí bavit se ve smíšeném kolektivu. Z toho pramení i potřeba zvláštní místnosti pro dívky. Dle pracovníka klubu chodí do nízkoprahových zařízení hodně chlapci i dívky do 15 let, nad 15 let už většinou pouze kluci, což souvisí s postavením žen v muslimských patriarchálních rodinách.

Zajímavým nápadem k rozvíjení vztahů s místní komunitou je využití klubové dílny, kde si mla-



dí mohou opravit své kolo či vyrobit drobné věci ze dřeva. Každé dva měsíce tam Echo organizuje tzv. Repair Café, den, kdy místní přicházejí na kávu a s drobnou elektronikou a vybavením domácnosti k laické opravě zdarma.

Klub spolupracuje s projektem [Die Ehre \(hrdinové\)](#). Ten pracuje s chlapci z tzv. „kultury cti“ (tato kultura se prolíná s muslimskou kulturou,

ale ne všichni muslimští chlapci jsou představitelé této kultury). Kluci z této kultury jsou oběťmi i agresory zároveň – mají za povinnost hlídat své sestry a další příbuzné. Čest ženy je vnímána zároveň jako čest celé rodiny a nelze jí získat zpět, je-li poskvrněna. Pokud je chlapec nucen násilným způsobem pomstít poskvrnění cti rodiny, vnímá sám sebe (a je tak i vnímán svými příbuznými) jako oběť, ne jako agresora. Čest muže se odvíjí dle toho, jak je schopen ochránit čest žen z rodiny. Tradicí je, že se nehodí, aby dívky studovaly, chodily do práce, mají se starat o rodinu a být doma. Některé dívky se kolem 15. roku začnou vzpouzet takto přisouzenému statusu, častým řešením je pro rodinu zavírat dívky doma nebo je poslat zpět do země původu. Pracovníci NZDM se to ani nemusí dozvědět, jen se jim občas stává, že dívky tohoto věku najednou přestanou navštěvovat klub.

Projekt Hrdinové je postaven na diskusních setkáních s hochy z této kultury. Snaží se, aby hoši vnímali tuto kulturu reflektivně (uvědomili si vzorce svého chování) a mohli se rozhodnout, zda v ní chtějí dále pokračovat. Projekt funguje v **Grazu** 9 měsíců, v Berlíně již delší dobu.

- JA.M youth club



JA.M je NZDM výhradně pro dívky od 12 do 21 let. Primárně cílí na děvčata, která nemohou nebo nechtějí (z kulturně náboženských důvodů) trávit volný čas s chlapci. V klubu panuje příjemná atmosféra a dívky si tam mohou dokonce i

zdřímnout.

V Jamu, kam dochází mladší děvčata, než třeba do **Funtastic** (viz níže), holky konstatovaly, že kdyby se nejednalo o klub, který je určen výhradně dívkám, tak by je rodiče ani ven nepustili. Do Jamu dochází také každý den učitelka, která pomáhá se školou. Toto je také důvod, proč někteří rodiče do klubu dceru pustí. Ze samotných rozhovorů na téma kluci však vyplynulo, že místní dívky řeší stejné otázky dospívání, bez ohledu na to, zda je to Rakušanka, Kurdka nebo pochází z Afgánistánu.

Některé dívky z klubu jsou zapojeny do výše zmíněného **projektu Hrdinové**, kde svými zkušenostmi bojují osvětou proti násilí ze cti.

- Funtastic / Jugend am Werk

NZDM **Funtastic** má charakteristickou atmosféru i díky výzdobě lidí navštěvujících Klub. Mají k dispozici také zkušebnu. Rainy z centra **Funtastic** zastává názor, že separovat děvčata nikam

nevede. Chvíli měli dívčí místnost, ale zrušili ji (místo ní zavedli místnost pro mladé matky – dochází sem dívky s dětmi již od 14 let). Za tímto přístupem stojí názor, že žena má být schopna obhájit si svůj prostor. Jestli chce přijít, může si v klubu sednout, kam chce a pokud a měla by si umět sjednat respekt. Jestliže to nezvládne v bezpečném prostoru centra, pak ani v běžném životě. Přístupy jednotlivých center k otázce kulturních odlišností se tedy různí a svou roli hrají také potřeby cílové skupiny s ohledem na její věk.

Funtastic bývá otevřen pět dní v týdnu včetně soboty pět hodin denně.

- NeuSTART

Probační služba v **Grazu NeuSTART** se vedle své běžné agendy zabývá i organizací rodinných konferencí u mladých pachatelů trestných činů. Trestní odpovědnost v Rakousku nastává 14. rokem a rodinné konference se realizují u mladistvých pachatelů (od 14 do 21 let) a lidí s duševním onemocněním, kteří byli vzati do vazby. Rodinné konference se účastní všichni důležití lidé v životě dotyčného a skládá se ze tří částí. Té první se účastní všichni, včetně např. sociálního pracovníka, učitele a dalších odborníků. Role expertů je nabídnout formu podpory, o které v druhé části sama rodina spolu s dotyčným rozhodnou. Mají za cíl vytvořit plán podpory po propuštění z vazby, který ve třetí fázi, kdy se opět všichni sejdou, schválí či upraví pracovníci probační služby. Poté se ukáže státnímu zástupci a speciálnímu soudci pro mladistvé a do proběhnutí soudního jednání je mladistvý propuštěn z vazby.

V praxi to může vypadat např. tak, že se určí, že dotyčného vynechávajícího vyučování a páchajícího během té doby trestnou činnost bude do školy a z ní vozit otec, a pokud dotyčný svévolně přestane školu navštěvovat, vrátí se do vazby. Případně mu může být zakázáno navštěvovat určitá místa nebo nařízena povinnost být do určité hodiny doma, v případě porušení opět musí do vazby.

Zpravidla 2x týdně potom probíhá schůzka s pracovníkem probační a mediační služby, kde se hodnotí naplňování sjednaného plánu. Míra motivace dodržet plán je zpravidla vysoká, a daří se tak udržet značné množství mladistvých pachatelů mimo věznice a aktivizovat rodinu a nejbližší přirozené prostředí k pomoci dotyčnému.

ZAJÍMAVÉ PROJEKTY

- Points4Action

Město [Graz](#) úspěšně podporuje propojení mladé a starší generace skrze projekt [Points4Action](#), díky kterému dospívající od 13 do 19 let sbírají za dobrovolnickou činnost se seniory body, které poté promění např. za vstupenky do kina, nákup knih či pizzu. Tento projekt tak úspěšně propojuje nejen mladé se starými, ale i neziskové organizace s místní samosprávou a ziskovým sektorem.

- ProAct

Jinou aktivizací mládeže je projekt [ProAct](#), kde mohou mladí od 14 do 21 let přihlásit a prezentovat vlastní nápady na zajímavé a společensky prospěšné projekty. Výjimečným aspektem odlišujícím [ProAct](#) od jiných akcí zaměřených na mladé je to, že o vítězných projektech hlasují opět sami mladí lidé. Nejenže tak účastníci rozvíjí své organizační a argumentační schopnosti, ale také posilují vědomí vlastní zodpovědnosti a učí se demokratickým principům.

- Tag.werk / Caritas

Rakouský systém zaměstnávání lidí motivovaných k práci je velmi vstřícný. Funguje provázanost s neziskovými organizacemi, dalšími projekty a také s městem. Kdo chce pracovat, dostane práci téměř ihned. V Rakousku existují dva trhy práce – "první" a "druhý". Jako druhý trh práce jsou označována chráněná pracovní místa, podporované zaměstnávání. Chráněných pracovních míst je však málo, platí se 6,5 euro za hodinu. Pracovníci v těchto zaměstnáních často vyrábějí tašky, rekonstruují nábytek, zahradničí, uklízejí parky, stěhují, vyklízí sociální byty města a podobně. V [Grazu](#) existuje několik organizací, které se specializují na nabízení chráněných pracovních míst. Jedním z nich je [HEIDENSPASS](#), dále [Tag.werk](#) a projekt [Offline](#), který se specializuje na závislé klienty.

[Tag.werk](#) je sociálním podnikem pro mladé migranty od 15 do 25 let, kteří se nevzdělávají ani nemají stabilní zaměstnání. Je místem, kde mohou získat základní pracovní návyky, finance a procvičit němčinu. Šijí originální tašky z recyklovaných materiálů, např. ze zbytků plachet z

nákladních vozidel a bezpečnostních pásů, dělají i truhlářské práce. Výplata je zde vyplácena denně.



- IN:TRA

IN:TRA je projektem poskytujícím tréninkové, nízkoprahové zaměstnání mladým dívkám a ženám od 15 do 24 let, které se z různých důvodů nemohou umístit na běžném trhu práce a které ani nestudují. Tento pilotní projekt se snaží nabourat genderové hranice a zaměřuje se na podporu žen v povoláních, která jsou technicky zaměřená. Cílová skupina je však velmi rozmanitá.

Samotný projekt se dělí na dvě části. První částí je denní trénink, který je založený na dobrovolné bázi. Denního tréninku se může denně účastnit 12 dívek, pokud jich přijde více, tak se ráno se určuje, která dívka půjde do práce a která ne. Většinou se rozhoduje na základě domluvy

mezi dívkami, pokud se jedna dobrovolně vzdá, má další den místo v tréninku jisté. Pokud dívka přijde včas, vydrží v tréninku celou pracovní dobu s povinnými pauzami a pokud nepoužívá mobilní telefon, dostane na konci dne finanční odměnu motivačního charakteru. Samotný den probíhá tak, že ráno si dívky s pracovníci udělají kolečko, ve kterém se baví o tom, jak se mají. Poté jdou buď do dílen – např. šicí, truhlářské, nebo do vzdělávací místnosti, kde se učí např. němčinu nebo matematiku. V případě, že se dívka osvědčí a je schopná do práce docházet, je jí nabídnuta možnost zaměstnání v organizaci, kam poté dochází 25 hodin týdně a dostává normální plat, což je druhou složkou projektu.

Dívka může takto pracovat maximálně čtyři měsíce, poté si najde klasickou práci, začne opět studovat nebo má možnost získat tam plnohodnotné zaměstnání s klasickou pracovní smlouvou a pracovními povinnostmi. Po celou



dobu dívkám poskytují podporu sociální pracovnice a pedagožky a pomáhají jim určit si a pomalu naplňovat své cíle. Se sociální pracovníci se klientky setkávají pravidelně v závislosti na tom, jak často do služby dochází, probírají hlavně to, co bude po ukončení služby.

Celý projekt je financován z kraje Štýrska, financí mají prý dostatek. Výrobky dívek jsou velmi kvalitní, avšak neprodejné, znamenalo by to škrtky ve financích z kraje. Pravidelně je ale pořádána burza těchto předmětů a klientky mají poté možnost rozhodnout, kam vybrané peníze darují, když si je nemohou nechat. V současné době jdou tyto finance na provoz Schlupfhausu, kde i některé klientky tohoto zařízení přespávají.

- FAB Produktionsschule

Hlavními cíli [FAB Produktionsschule](#) je zvýšit vzdělání mladých lidí od 15 do 25 let, zvýšit jejich praktické dovednosti a dostat je do různých firem (v průběhu studia se účastní různých

stáží v těchto firmách). Podmínkou jsou také pravidelné schůzky se sociálním pracovníkem. Sociální pracovník či speciální pedagog pomáhá dotyčnému zmapovat své zdroje a asistuje mu při výběru toho, čemu se dále věnovat. Při úvodním rozhovoru se zjišťuje sociální anamnéza nově příchozího, často se nejdříve řeší osobní problémy a traumata uživatele služby, poté až práce. Jedná se o první krok nahoru, i po ukončení vzdělávání může klient za sociálním pracovníkem dále docházet.

Škola reaguje na povinnost, kdy se v Rakousku všichni od 14 do 18 let musí vzdělávat nebo pracovat. **FAB** je nízkoprahovou variantou zejména pro ty, kteří z různých důvodů nemohou



ani jedno. Jedná se často o cizince, a tak se díky práci tam mohou i lépe naučit jazyk. Klienti i klientky mají možnost práce v kuchyni, se dřevem, s kovem či v kreativní dílně. Pracují tři dny v týdnu po dobu půl roku a na jejich odměnu přispívá úřad práce.

• 4-Raum / SOS Kinderdorf

SOS vesničky jsou institucí známou i v ČR. Jedná se o formu alternativní péče pro děti, které nemohou zůstat v původní rodině.

Graz je rozdělen do 4 samosprávních celků, má čtyři oddělení sociálně právní ochrany dětí. Sociální pracovníci (obdoba našeho OSPOD) dělají i terénní práci, kontrolují problematické rodiny. V Rakousku existuje zákon, že děti nesmějí být odebrány z rodiny navždy. Každé dva roky odebrání dítěte přezkoumává soud.

Sociální pracovníci pracují velmi úzce s ohroženými rodinami, protože dle jejich názoru nic jiného než nechat děti v rodině nefunguje. Některé děti však opravdu žijí celý život bez rodičů – každé dva roky může soud potvrdit, že rodinné prostředí pro ně není vhodné. Principem této

praxe je vědomí, že dítě se kdykoli může vrátit zpět do rodiny – to má za následek intenzivnější práci s rodiči.

4Raum projekt je založen na konceptu „Sozialraumorientierung“, jehož snahou je vytvořit prostředí umožňující lidem lépe překonávat obtížné životní situace. Pracují v něm multidisciplinární týmy až 20 pracovníků z orgánů sociálně právní ochrany dětí i z nestátních neziskových organizací. **Projekt** je realizován šesti místními neziskovými organizacemi a provozuje dva malé skupinové domy pro děti do 21 let. Má osm pronajatých bytů pro 36 dětí a mladých lidí. Projekt je zajištěn 24 pracovními úvazky v plánované délce pěti let (do r. 2020) a financován spolkovou zemí Štýrskem a městem **Graz**.

Cílovou skupinou jsou děti, mladí lidé a jejich rodiny v obtížných životních situacích, ať už se jedná o zanedbávání, násilí nebo např. zneužívání návykových látek. Důraz je kladen na individualizovanou pomoc a startovním bodem služeb na míru klientovi je jeho vůle a zájem, nikoli jeho potřeby, které často předjímají standardní sociální služby. Díky tomu se mění pohled klienta od „co pro mě ostatní mohou udělat“ k perspektivě „co mohu udělat já pro to, abych dosáhl změny“. V praxi pracovníci používají systemický, na řešení, silné stránky a zdroje klienta, orientovaný přístup. Často využívanými metodami jsou rodinné konference, systemické rodinné poradenství, motivační rozhovory, ekomapy a využití prvků pozitivní psychologie. Důležitými složkami jsou aktivizace pomoci a zplnomocnění klienta (poskytnout co nejméně pomoci, ale veškerou nezbytnou), síťování a spolupráce, práce s různými cílovými skupinami a nespécifická případová práce (komunitní práce ve skupinových aktivitách) a důraz na klientovy zdroje.

Služby 4Raum projektu jsou od mobilních pro rodiny (podpora, prevence, respitní péče) přes alternativní poskytování péče (malé terapeutické nebo krizové skupinové domy, pěstounská péče, malé skupinové domy pro osamocené nezletilé a podobně) až po psychoterapii, skupinovou terapii, vzdělávání rodičů a krizovou intervenci.

V případě, že jsou identifikovány rizikové faktory ohrožující vývoj dítěte, pracovníci je spolu s členy rodiny definují a dají jim prostor hledat nejlepší řešení dané situace. Zkušenosti ukazují, že nejlepší je rodiny podnítit k nalezení a definování vlastních cílů, jelikož motivace k jejich naplnění je pak mnohem vyšší.

Domy a byty projektu 4Raum umožňují rychlou podporu dětem, mládeži a jejich rodinám re-

agující na jejich bezprostřední potřeby. Služba se stále snaží přizpůsobovat klientovi (např. pokud se dítě s ostatními ve skupinovém domě pokaždé při společném jídle pohádá, není důvod, aby nemohlo jíst samo v pokoji – skupina má vyhovovat dítěti, ne naopak).

V praxi tak například pomoc může vypadat tak, že se poskytuje podpora osiřelé 18leté dívce v péči o mladšího bratra nebo chlapec, který agresivně reaguje na každé prostředí náhradní péče, je ponechán v péči otce, který nepracuje a je závislý na alkoholu, jelikož je to pro chlapce lepší.

PRÁCE S OSOBAMI BEZ PŘÍSTŘEŠÍ

- Caritas/BEX/WOG

Podobně jako charita v ČR působí i tato po celém Rakousku, kde poskytuje své [služby](#) jak dětem a jejich rodinám, tak například i lidem bez domova nebo lidem drogově závislým. V [Grazu](#) jsme navštívili středisko, které je zřízené státem. Je dotované hlavně městem, krajem a vládou. Bylo to středisko zabývající se lidmi bez domova a lidmi ohroženými ztrátou domova. Služby byly situovány v jedné budově.

V přízemí se nacházela přijímací kancelář klientů, kde probíhá vstupní rozhovor, pracovník zjišťuje informace o klientovi, o tom, jaká je jeho zakázka. V průběhu spolupráce klient dochází ještě do této kanceláře, důležité je finanční zajištění klienta, sociální pracovník se snaží pomoci klientovi se získáním alespoň dávek od státu, pokud je to možné. Vzhledem k tomu, že [Caritas](#) nemá nízkoprahové denní centrum pro lidi bez domova, je možné v kanceláři požádat o potřebu nového oblečení a využití sprchy. Jídlo se v těchto prostorách nevydává, lidé jsou posíláni do jídelny Caritas, která sídlí v přízemí Marienambulanz o pár ulic dál. Vydávání jídla zde není nijak omezeno, člověk se nemusí registrovat, přijít může kdokoli.

V prvním patře budovy je noclehárna, kam mohou přijít pouze muži každý večer v 7 hodin a odchází mezi osmou a devátou hodinou ranní. V každém pokoji jsou 2 – 4 postele, skříň a umyvadlo. Klient si v pokojích nesmí nechávat žádné věci přes den, ale pokud je potřeba, může si je uložit do trezorů, které jsou umístěny na patře. Vybavením jsou i sprchy, záchody a společenská místnost spojená s jídelnou, kde se vydává snídaně. Rovněž jako u nás jsou tyto

služby zpoplatněny 1 eurem, u osob, které ani na tuto částku nedosáhnou, je možné vydání voucherů sociálním pracovníkem, těmi platí za každý svůj pobyt. Co se liší v našich noclehárnách, je možná doba pobytu klienta. U nás může využívat služeb půl roku bez přerušení, v rakouské charitě může být pouze měsíc, ovšem ke každému se přistupuje individuálně, tudíž se doba pobytu může prodlužovat. V [Grazu](#) je však prý hodně služeb pro tyto osoby, klienti mohou různě přecházet, tato situace se s nimi vždy řeší. Je zde vyžadováno podobně jako u nás dodržování pravidel, kromě včasného příchodu zde klienti nesmí přijít pod vlivem drog a alkoholu, ani s nimi zde manipulovat, rovněž je zde zakázáno kouření a manipulace se zbraněmi. Klienti po sobě prostory neuklízí, všechno zajišťuje personál.

Ve druhém patře jsou kanceláře, kde se řeší prevence bezdomovectví, tudíž sem dochází osoby, které mají byt, ale nezvládají ho splácet – například neumí hospodařit s penězi, mají nedostatečný příjem. Cílem je tedy předcházet těmto situacím, sociální pracovníci zjišťují společně s klienty jejich možnosti a následně pomáhají zajišťovat dávky od státu, na které mají nárok. Když mají klienti problémy s hospodařením, je možné zasílat peníze k nim do organiza-



Azylové byty

ce, z nichž se nejdříve splatí nájem, a poté se plánuje, na co dalšího peníze půjdou. Případně se řeší, kde se dá ušetřit. V případě pokročilejšího stádia, kdy už se načítají dluhy na nájmu, je možné získat nějakou menší částku na splacení i od Caritas, většinou to prý ale nestačí, avšak je možné získat menší částku i od dalších organizací, tudíž i tento problém má řešení.

Ve třetím a čtvrtém patře jsou jednotlivé byty. Je to podobné jako azylové domy v České Republice. Klienti zde mohou pobývat celý den, avšak liší se hlavně tím, že každý pro sebe má

svůj vlastní pokoj. Na patře je jedna plně vybavená kuchyň s menší jídelnou, obývací s televizí, koutek s počítačem, prádelna a balkon. Skvěle tu prý funguje setkávání klientů, kteří spolu tráví odpoledne. Dané zařízení se rovněž platí, je časově ohraničené na rok a půl. Poté klienti směřují do bytů, které jim poskytuje město, tudíž se stává pouze minimálně, že by člověk zůstal v dalším pobytovém zařízení.

Ještě stojí alespoň za zmínku další pobytové zařízení [Caritas](#), které jsme měli také na programu, avšak na poslední chvíli bylo zrušeno z důvodu nemoci – Schlupfhaus. Je to noclehárna pro mladé lidi od 14 do 21, funguje podobně jako noclehárny pro dospělé, avšak není časově omezená. Cílovou skupinu tvoří jak mladí lidé bez domova, tak i mladiství, kteří se například bojí jít domů kvůli domácímu násilí nebo i mladiství, kteří jen nestihli vlak domů a neměli by kde přespat, v takovém případě pracovníci často komunikují i s rodinou klienta.

- Caritas – Marienambulanz

Další pobočkou Caritas je nízkoprahová ambulance (od roku 2012), která sídlí v prvním patře již zmíněné budovy s jídelnou. Je financována stejně jako jiné nemocnice, z ministerstva zdravotnictví a sociálních věcí, z města [Graz](#) a z darů veřejnosti.

Při průchodu čekárnou už bylo jasné, že se jedná především o pomoc osobám přistěhovalým do Rakouska (přicházejí sem prý za prací) – cílovou skupinu tvoří hlavně lidé z východní Evropy – Rumunsko, Čečensko, Maďarsko, Slovensko; dále pak Afgánci a nejmenší částí jsou Rakušané. Společným znakem pro tyto osoby je to, že nemají pojištění nebo mají ztížený přístup k lékařské péči i přesto, že pojištění mají – jsou to například lidé bez domova, dlouhodobě nezaměstnaní, lidé s nízkou kvalifikací a s mentálními problémy.

V zařízení pracuje několik dobrovolných lékařů, ale někteří jsou zde zaměstnaní na plný úvazek. Kromě praktických lékařů, je zde i kožní a psychiatrická ambulance. Do příštího roku mají v plánu zajistit zubaře, ale jsou s tím velké problémy vzhledem k hygieně a k některým nařízením Evropské Unie. Ošetřující lékaři kromě poskytnutí lékařské péče vydávají klientům i léky a koordinují následnou péči v nemocnici. Jednou týdně vyjíždí s autobusem do terénu, kde se připojují k VinziBusu, a objíždí lokality, kde se pohybují lidé bez domova.

Dvakrát týdně je v organizaci i sociální pracovnice, jejíž náplní je zajistit pojištění klientům, které jí přepošle lékař. Méně než 10% těchto osob jsou Rakušané – jsou vyřazeni ze systému

dávek a jsou dlouhodobě nezaměstnaní – dostanou od pracovnice informace, kam musí zajít, aby se do systému opět dostali a znovu získali pojištění. Dalšími klienty jsou cizinci, kteří mohou převést pojištění do Rakouska, pokud jsou pojištěni v jejich zemi, pokud nejsou, tak nemají žádnou šanci na to, aby pojištění získali, rovněž nejdéle po 3 měsících pobytu potřebují povolení k pobytu, v případě že ho nemají vyřízené, jsou také bez šance. Sociální pracovnice jim poskytuje informace o tom, kde a jak dané dokumenty vyřídí. Klientům pomáhá i s vyřízením dávek, se získáním rehabilitací nebo léků, s vyřízením bezplatného ošetření v nemocnicích. Žadatelé o azyl v Rakousku získávají automaticky pojištění, ale je zde problém se sehnáním lékaře, proto využívají těchto služeb.

- Vinzidorf/Vinzenzgemeinschaft

Vinzidorf je specifickým „městem“ ve městě, které poskytuje ubytování mužům bez přístřeší. Byl založen před 25 lety knězem Pucherem. Jeho nízkoprahovost je unikátní v tom, že se zaměřuje na osoby, které kvůli nevyléčitelné alkoholové závislosti nemohou využívat standardní pobytové sociální služby a nedokáží pracovat a žít samy. Pravidla jsou velmi jednoduchá – žádné násilí, tvrdý alkohol, drogy ani ženy (návštěvy povoleny, přespávání ne).

Cílem služby je poskytnout těmto osobám skutečný domov. Velké obytné kontejnery jsou v půlce přepaženy a rozděleny na dva pokoje, kde má klient svoje soukromí – je zde postel, stůl, skříň a malé místo na osobní věci (kapacita je 35 klientů). Mají možnost si zde zřídit trvalou adresu, proto je i každý vchod kontejneru očíslován. Kromě obytných kontejnerů je zde společenská místnost i kaple, které poskytují ubytovaným důstojné místo převážně k dožití, byť jsou i případy, kdy se člověk vrátí zpět do relativně běžného života. Před rokem ve Vinzidorfu vznikl i hospic, kam jsou přijímány i ženy.

Ve službě pracují 3 sociální pracovníci na částečné úvazky, kteří zajišťují sociální poradenství. Spolupracují s úředníkem, který do vesničky chodí každý den odpoledne a pomáhá jim s úředními záležitostmi, jako jsou například dávky.

Obyvatelé zde mají zajištěn oběd i večeři, čisté oblečení a lékařskou péči. Zajímavé je velké množství dobrovolníků, kteří do Vinzidorfu docházejí, i to, že většina provozních nákladů je hrazená z darů.

V případě, že klienti mají stálý finanční příjem, přispívají do rozpočtu vesničky, jinak jsou pro ně všechny služby zdarma. Ti, kteří nemají žádné finance, mohou „platit“ za služby např. po-

mocí na zahrádkách nebo pomocí s úklidem, ale není to povinnost.

Podobná instituce existuje jinde v Rakousku i pro ženy.

MOBILE SOZIALARBEIT – STREETWORK



Streetwork pro osoby bez přístřeší a vyloučené skupiny spadá pod sociální odbor města [Grazu](#). Město je jejich zřizovatelem, a tedy i hlavním finančním sponzorem. Vždy dostanou rozpočet na provoz služby, který mohou využít podle svého vlastního uvážení. Nakupují za něj jídlo i oblečení pro klienty, přistupují k nim individuálně, proto i individuálně zajišťují jejich potřeby z daného rozpočtu. Nejsou omezeni žádnými hranicemi, nemají povinnost vést administrativu a díky tomu jim zbývá více času na práci s klienty.

Cílovou skupinu tvoří osoby starší 18 let žijící na ulici a osoby, které se na ulici pohybují přes den, přestože bydlí v bytě (byt je tak malý a pře-lidněný zbylými členy rodiny, že tam člověk přes den nepobývá a tráví volný čas například v parcích). Znak, který je spojuje, je pití alkoholu.

Pracovníci jsou akční a inovativní, do terénu chodí s obrovským batohem, kde mají kromě notebooku a tiskárny pro klienty i hygienické potřeby, kondomy, konzervy, tričko, spodní prádlo, ponožky a spacák. („Vyplatilo se nám podat žádost na konci roku – městu zbyly peníze, tak je rádo dalo na spacáky pro lidi bez domova.“). Užitečná je i malá brožurka pro uživatele v německém a anglickém jazyce s piktogramy, mapou a kontakty na veškerá zařízení poskytující služby v [Grazu](#) osobám bez přístřeší.

Mezi úlohy sociálních pracovníků patří i to, že chodí do terénu s pořádkovým týmem (Ordnungswache), což je opatření, které vydalo město ve jménu bezpečnosti a připomíná pražský

preventivní antikonfliktní tým. Tento pořádkový tým je součástí snahy města odsunout tuto konkrétní cílovou skupinu mimo „atraktivní“ části města. S tím souvisí i regulace žebrání, účelové rozdělení města do zón, kde platí zákaz konzumace alkoholu či omezení hluku v určité hodiny. Pořádkoví pracovníci města jsou orientováni na „rychlé řešení“, především rozdávání



pokut. Podle sociálních pracovníků to ale situaci nijak neřeší, rozdávat pokuty lidem, kteří nemají peníze, postrádá logiku, jenom to prohlubuje zadlužení jejich klientů.

Co se týče sociální práce, nejčastějším problémem klientů jsou peníze a bydlení, které je v [Grazu](#) drahé. Organizace by chtěla být součástí „housing first“, ale je to obtížné, protože nemají žádné byty. Snaží se nějaké získat od města, klientům zatím mohou nabídnout jiné „housing projects“ – například bydlení v bývalé budově armády, kde je ubytování zdarma. Rovněž významnou pobytovou službou je Vinzidorf.

V rámci dalšího projektu organizace spolupracuje s veterináři, kteří zajišťují za drobný poplatek zdravotní péči pro zvířecí společníky klientů na ulici. Vakcíny jsou hrazeny z projektu.

PRÁCE S DROGOVÝMI UŽIVATELI

- Caritas – Kontaktní centrum a streetwork pro drogové uživatele

Grazu jsou celkem tři organizace, které dělají drogový terén.

Drogový streetwork pod organizací Caritas provozuje dvě kontaktní místa a věnují se také terénní práci. Skvělé je místní dostupnost – jedna z budov se nachází přímo uprostřed parku, takže je cílové skupině na dosah. Kontaktní místa jsou otevřená od pondělí do pátku. V některé dny jsou pracovníci v ulicích i do desíti do večera. Ve středu mají otevřeno pouze pro ženy, také z pracovníků v ten den pracují pouze ženy.

Do kontaktního centra jsme se nedostali vzhledem k tomu, že tam byli klienti a my bychom takto porušovali jejich práva, ale prošli jsme se se streetworkerem po trase, kterou pravidelně chodí skrze parky a nádraží až do centra města. Cestou jsme potkali několik klientů, kteří už z dálky zdravili a ptali se pracovníka, jak se má.

Streetwork zde funguje na stejných principech jako v ČR, anonymně, dobrovolně, s respektem, probíhá v přirozeném prostředí klienta, ve většině případů se jedná o práci s lidmi na ulici. Do cílové skupiny spadají uživatelé zákonných i nezákonných drog. V substituční léčbě je 80 – 90% uživatelů. Věk není důležitý, klienti mohou chodit i nezletilí, ale to se nestává, protože pro ně existují jiné služby. Typickým klientem je osoba mezi 30. a 40. rokem života, pracovník konstatoval, že klientela stárne. Pro práci s klientem je však důležitý klíčový problém, kterým jsou drogy. Mladší uživatelé berou různé druhy speedů, starší uživatelé jsou zejména na morfinu. Hodně klientů také zneužívá léky na úzkost. Pracovníci zařízení často spolupracují i s drogově závislými osobami, které jsou ve výkonu trestu odnětí svobody. Pravidelně za nimi dochází do vězení. Z praxe mají pracovníci potvrzené, že lidé, se kterými spolupracují i v průběhu trestu, jsou více motivovaní, snaží si i najít práci, a dochází k nim do centra i po ukončení VTOS. Do terénu sociální pracovníci vyráží spíše přes den, pouze 2x měsíčně mají noční terén, kdy se pohybují na velkých parties, kde je pravděpodobné užívání drog.

Pracovní doba je rozdělena do několika skupin, při kterých mají klienti možnost využít prostor centra, mohou se zde vysprchovat, vyprat si oblečení, jít na internet, vyměnit si injekční

materiál, využít sociální poradenství. Součástí zařízení je i zdravotní služba, kde se klienti mohou nechat zdarma ošetřit nebo nechat testovat na různé nemoci, jako HIV, žloutenka atd. Při chůzi terénem jsme měli také možnost vidět automaty na injekční materiál, kde si drogově závislí mohou vytočit za jedno euro jehly, hygienické balíčky, či dezinfekci. Okolo zřízení automatů se vedly (dle konstatování streetworkera Stefana) dlouhé diskuze, ale nakonec fungují bez problémů.

Témata, která řeší klienti se sociálními pracovníky, jsou hlavně zaměstnání, bydlení, užívání drog, zdraví a následná péče, pojištění nebo rodina. Pracovníci služby chodí s klienty cca 2x měsíčně na různé akce – kino, biliár, lyže apod. A tyto aktivity klientům i hradí.

Sociální pracovníci otevřeně spolupracují s policií. Mívají setkání 3x, 4x ročně, obě strany respektují princip anonymity. Tato spolupráce byla dříve nepředstavitelná, nicméně za poslední rok se situace změnila a funguje dobře. Oba subjekty si vycházejí vstříc, vzhledem k zákonu o ochraně dat neprobírají klienty přímo, spíše pomáhají s jejich dostižením kvůli úředním dopisům. Na schůzkách pracovníci vystupují jako běžní občané města, kteří mají právo sdělit, zda danou osobu viděli ve městě nebo ne. Stefan uvádí příklad, kdy mu klient sám zavolał, aby přišel situaci pomoci vyřešit, protože měl konflikt s policií. Když se spolu zúčastněné strany navzájem znají, je jednodušší se domluvit. Při dotazu, zda mu to nepřijde ohrožující, např. že by se s ním uživatelé nechtěli bavit, pracovník uvádí, že je schopen tuto obavu uživatelé vyvrátit. To, že se s ním na ulici baví, neznamená, že by policie věděla o dotyčném něco víc. Informace, které chce vědět, již dávno zná z mobilní komunikace, ze samotného vzezření uživatele, jeho chování, ze skutečnosti, že dealuje, atd.

ZÁVĚR

Musilová:

Vychytávkou byla beze sporu Aplikace pro cizince, kterou zasponzorovalo město [Graz](#). Obecně není moc sociálních služeb, kde může člověk jít, když nemluví německy. Stejně je tomu i u nás v České republice. Z nedávné zkušenosti kolegyně (terénní pracovnice) vím, jak těžké bylo zajistit vše potřebné pro osobu, která nemluvila česky a kolik hodin přímé i nepřímé práce za

tím stálo. S touto aplikací si přímo z parku streetworker zavolá pro překlad prostřednictvím videokonference.

Další skvělou iniciativou streetworkerů je, že vyhledávají domy, které jsou ve vlastnictví města. Existuje dost míst, kde se plánuje výstavba nebo se zde bude stavět cesta a tyto domy jsou již vykoupené a prázdné. Takové místo pak nabídnou člověku z ulice. Toto je však aktivita, o které se nemluví, na nic se raději nikoho neptají a je v tom mnoho rizik. Už samotná skutečnost, že si to místní streetworker může ze své pozice dovolit, aniž by se bál, že přijde o práci, že bude platit obrovské pokuty a že mu to způsobí další komplikace, mi přijde skvělá.



Automaty na injekční materiál. Odpadní nádoba na použité jehly (vpravo)

Vohlídalová:

Ocenila jsem, že pracovníci se snaží klienty uschopňovat a motivovat, aby mluvili i s politiky, případně je na taková setkání doprovázejí.

Bohánková:

Za celou dobu jsme se setkaly pouze s pozitivně naladěnými motivovanými pracovníky, na kterých bylo vidět, že je práce baví. Osobně mi i to zpříjemňovalo každý den pobytu a byla jsem ráda, že je vidět, že práci jde dělat i jinak, se zálibením, nikoli s otrávenými výrazy, jak

se s tím někdy setkávám u nás v České republice. Kromě nových znalostí a zkušeností, které jsem získala, pro mě bylo toto to klíčové, co jsem si z Rakouska odvezla.

Celá organizace výjezdu a jeho programu byla bezchybná. Skvělá parta holek, pestrý program se spoustou milých lidí z různých zařízení, krásné ubytování a odpočinkový výlet s večeří na vinici. Děkuji a snad se mi ještě někdy poštěstí zúčastnit dalších výjezdů.

Kelnerová:

Pozoruhodná je minimální administrativně byrokratická zátěž, kdy pracovníci klubu evidují pouze množství příchozích, jejich pohlaví a věk, případně poskytnutí poradenství, které slouží pro přehled samotným pracovníkům, nikoli jako kontrolní mechanismus donátorů, kterými jsou z většiny město a spolková země. Ve výsledku tak pracovníci tráví mnohem více času přímou prací s klienty. To se týká např. klubu Funtastic, ale i dalších služeb, které jsme navštívili.

Zdroje:

<https://www.graz.at/>

<https://www.jukus.at/>

<https://www.jukus.at/echo>

<https://www.heroes-net.de/>

<https://jaw.or.at/ueber-uns/standorte/einrichtung/s/funtastic/>

<https://www.neustart.at>

<https://www.logo.at/points-4-action>

<http://www.pro-act.at/Jugendgemeinderat-Graz/>

<https://www.tagwerk.at/>

<https://www.caritas-steiermark.at/>

<https://www.mafalda.at/maedchenbereich/arbeit-beruf/intra/>

<https://www.mafalda.at/>

<https://www.fab.at/de/unsere-angebote/projects/show/fab-produktionsschule-graz.html>

<https://www.sos-kinderdorf.at/so-hilft-sos/wo-wir-helfen/europa/oesterreich/4raum-graz>

<https://www.sos-kinderdorf.at/so-hilft-sos/wo-wir-helfen/europa/oesterreich/graz>

<https://www.vinzi.at/vinzidorf/>

https://www.graz.at/cms/beitrag/10168181/7761791/Mobile_Sozialarbeit_Streetwork.html

<https://www.caritas-steiermark.at/hilfe-angebote/menschen-in-not/gesundheit/drogen-und-alkoholsucht/>



Pamplona



Zpráva z výjezdu za dobrou praxí

Pamplona, Vitoria Gasteiz, San Sebastian, Španělsko

Duben 2018

Miloš Březina, Tomáš Janků, Kateřina Jiroušková, Petra Pidimová, Nikola Šrainerová



ÚVOD

Baskicko je jedním z autonomních společenství na severu Španělska, má téměř 2,2 milionu obyvatel. Mají zde vlastní policii, lokální daně, vlastní vzdělávání ve vlastním jazyce. Baskičtina je izolovaným jazykem, pravděpodobně ugrofinského původu a je zde prvním úředním jazykem, druhým jazykem je pak Španělština. Jedná se o specifický kulturní region, který se skládá ze tří provincií - Araba (hl. město Vitoria Gasteiz), Bizkaia (hl. město Bilbao) a Gipuzkoa (hl. město Donostia – San Sebastian). Hlavním městem Baskicka je Vitoria Gasteiz, největším městem je Bilbao. Baskicko leží na severu Španělska, na severu je ohraničuje Biskajský záliv, na západě se tyčí Pyreneje.

Na jihozápadě hraničí s **Baskickem** autonomní společenství Navarra. Navarra má asi 600 tisíc obyvatel, jih je zemědělský a převažují zde Kastilci, sever je hornatý a převládají zde Baskové. Hlavním městem je Pamplona. Baskicko a Navarra jsou regiony, kde převládá rybářský a těžební průmysl. Mezi oblastmi, které se zabývají zmíněnými odvětvími hospodářství, jsou pak poměrně velké rozdíly, neboť rybářské oblasti jsou bohatší než oblasti industriální, kde častěji převládá chudoba.

V 60. letech 20. století se začalo mnoho lidí stěhovat kvůli průmyslu z vesnic do větších měst a začaly se objevovat větší sociální problémy. V této době však ještě nebyl rozvinutý systém sociální péče. Vývoj sociální práce ovlivnila stejně jako ve zbytku Španělska Francova diktatura. Veškerý sociální systém byl státní a nevládní sektor se mohl rozvíjet až po pádu režimu po roce 1975. V 80. letech 20. století se sociální služby na severu Španělska potýkaly především s problémem užívání drog, období bývá nazýváno "epidemií závislosti na heroinu". Heroin se šířil z nedaleké Francie a **Baskicko** a Navara byla první překladištěm pro distribuci na Iberský poloostrov. Vznikal systém drogové prevence mládeže a systém pomoci drogově závislým, postupem let se přidávaly služby pro další cílové skupiny. Práce sociálních pracovníků byla orientována především na problémy. V dnešní době se práce s lidmi zaměřuje na jejich práva, ne na problémy, které mají nebo způsobují („Pracuji s Tebou, protože máš právo na pomoc, ne proto, že máš problém“). Dalším důležitým principem je práce s lidmi v jejich

přirozeném prostředí, namísto v institucích.

V současné době existuje v Baskicku a v Navaře veřejná sociální síť. Stát má seznam garantovaných sociálních služeb a tyto služby žádají o možnost poskytování. Celý systém funguje tak, že stát má dané určité podmínky, které se následně srovnávají s propozicemi jednotlivých služeb, které žádají o poskytování na daném území. Služby prakticky soutěží o možnost poskytování. Ve chvíli, kdy „soutěž“ vyhrají, mají garantované dva roky, kdy mohou své služby poskytovat. Během těchto dvou let však musí přesně dodržovat podmínky stanovené státem a nemohou se od nich odchýlit.

Pracovníci s dětmi a mládeží nejsou sociálními pracovníky, název profese je „educador de calle“, ve volném překladu pouliční pedagog. Podobně se nazývají i kolegové ve Francii bez ohledu na to, s jakou cílovou skupinou v terénu pracují. Dle mého názoru je to celkem trefné, neboť po zkušenostech z těchto zemí mohu říci, že i jejich náplň práce se netýká jen sociální práce v pravém slova smyslu, ale postihuje širší spektrum života klientů, potažmo komunity, ve které pracují. Jak jsou pracovníci s mládeží ve vztahu s komunitou (rodiči, dalšími službami, veřejností, dobrovolníky), bude patrné z popisu konkrétních navštívených projektů.

DOBRÁ PRAXE

Pamplona-Iruña

Asociación Navarra Nuevo Futuro

Naše hostitelská organizace ve městě se jmenovala Nuevo Futuro, během studijního pobytu jsme dva dny strávili v mobilní škole (pouliční vzdělávání), viděli klub pro děti a mládež, “kri-zové” bydlení pro ohrožené děti, arteterapeutickou skupinu.

MOBILNÍ ŠKOLA

Na čtvercovém náměstí o rozměrech 80 na 70 m, nedaleko hostelu, nás čekaly dvě kolegyně s vozíkem. Tento vozík je jednoduchým, ale důmyslným zařízením, které umožňuje poměrně velké množství vzdělávacích, ale i herních aktivit. Přitom může být posouván jedním, nebo dvěma lidmi na různá místa. Ve svých útrobách má uskladněny vysouvací panely podobné tabulím, na kterých jsou různé didaktické prvky. Po vytažení se tak vozík zvětší, na každé straně je pak možné současně využít 4 prvky, přičemž další dva se mohou vyměnit.

Po příchodu na místo se u vozíku téměř okamžitě začaly rojit děti. Jejich zájem směřoval zpo-



čátku nejvíce ke koši s převleky a různými kostýmy. Zpočátku jsem měl představu, že vše směřuje k nácvičku divadelního představení, avšak aktivita nebyla nijak řízena a strukturována. Děti si zkrátka měnily a zkoušely převleky a sehrávaly v nich herecké mini etudy. Vzbuzovalo to všeobecné veselí. Za další půlhodinu bylo na místě asi 25 dětí, které se věnovaly různým hrám a aktivitám, byla zde cítit uvolněná atmosféra, aktivitám přihlíželi místní obyvatelé sedící na lavičkách, nebyl patrný žádný náznak nějakého nesouladu. S řadou dětí přišli i ro-

diče, zejména matky. Pracovnice byly v kontaktu i s nimi, bylo patrné, že rodiče dobře znají pracovníky i služby organizace. Řekl bych oboustranný benefit. Ve všech službách, které jsem za týden navštívil, to bylo podobné. Rodiče byli chápáni jako součást komunity a pracovníci s nimi běžně komunikovali o dětech, i o strastech a radostech každodenního života.

Po službě si daly pracovnice zpětnou vazbu, řešily uplynulý den a některé konkrétní případy. Také zapsaly jednoduchou statistiku (počet kontaktů, nikoli individuální záznamy). Jednou za týden vypracovávají monitorovací zprávu o průběhu programu. Stále jsem nemohl přijít na způsob, jakým způsobem zaznamenávají pro donátory kontakty. Španělští kolegové považovali náš způsob za byrokratický, větší pozornost se u nich klade na osobní kontakt mezi jednotlivými stakeholdery a úzkou multidisciplinární spoluprací. Popisuje se zejména kvalitativní

dopad na cílovou skupinu, jednotlivé intervence nejsou nijak zásadní.



European Mobile School Exchange (2017)

KLUB PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Klub má k dispozici dvoupatrovou budovu umístěnou v blízkosti školy a sportoviště. Při vstupu do budovy se nachází sál, kde je umístěn ping – pongový stůl a stolní fotbal. Následuje velký polyfunkční sál určený pro tanec, cvičení, různé workshopy a promítání filmů. V přízemí jsou kanceláře pro pracovníky a další zázemí. V prvním patře je druhý sál, počítačová učebna, sklad vybavení, charitní šatník, zkušebna s nahrávacím studiem. Před budovou je workoutové hřiště a nyní se buduje skate park. Nabídka volnočasových aktivit je opravdu komplexní a využívají ji děti a mládež v širokém věkovém rozpětí od 6 do 21 let. Za den navštíví zařízení až 100 lidí, průměrná denní návštěvnost se pohybuje kolem 60. Celý provoz zabezpečují čtyři pracovníci, a samozřejmě dobrovolníci. Klub je otevřen celý týden od 12.00 do 21.00 hodin, pro různé věkové skupiny je určen vždy konkrétní čas.

Pracovníci se věnují kontaktní práci a sociální pedagogice. Služba působí preventivně a za-

jižtuje mapování potřeb a detekci problémů. Úzce spolupracuje se školami i obcí a k dalším intervencím odkazuje na potřebná místa (lékaři, terapie, sociální pracovníci apod.). Takže řešení konkrétních zakázek, které se netýkají volného času nebo přípravy do školy, se odbyvá mimo klub. Pravidla poskytování služby jsou obdobná jako u našich NZDM.

Vitoria-Gasteiz

- IRSE Araba

Naše hostitelská organizace IrseAraba se zaměřuje komplexně na rodiny a děti. Některá centra se věnují domácímu násilí, další poskytují náhradní ubytování dětem a mladistvým v obtížné situaci, poskytují mediační služby dětem a mladistvým v konfliktu se zákonem nebo dochází do rodin a dohlíží na kvalitní vývoj dětí, popř. zajišťují právo na styk dítěte s oběma rodiči. Terénní práce s mládeží je jen jedním z mnoha programů organizace IRSE Araba.

POULIČNÍ VZDĚLÁVÁNÍ

Terénní služby pro děti a mládež fungují ve Vitorii od roku 1988. Cílovou skupinou těchto programů jsou děti od 10 do 18 let věku, v indikovaných případech pracovníci pracují i s dětmi mladšími (8 či 9 let). Organizace má celkem 21 terénních pracovníků. Město je rozděleno do 10 oblastí, každou oblast mají na starosti 2 streetworkeri, zpravidla muž a žena. Monitorují lokalitu a vyhledávají místa, kde se děti setkávají. Poskytují jim radu, podporu a pomoc a nabízejí také alternativy pro trávení volného času (volnočasové aktivity probíhají v komunitním centru nacházejícím se v každé čtvrti města). Vedle toho mají také širokou možnost spolupráce s ostatními odborníky v rozšířeném týmu, spolupracují se sociálními pracovníky v organizaci, kteří řeší situaci celých rodin (bydlení, finance). Externě je zajištěna spolupráce s lékaři, právní poradenství, konzultace s psychologem apod. V letech 2016 – 2017 bylo v kontaktu se službou 736 mladých lidí. Volnočasové aktivity probíhají v tzv. Centro Cívico, ve městě je 15 takovýchto kompletně vybavených komunitních center.

Naše stáž se odehrávala v oddělení socioedukativních programů, pod které spadá i terénní práce, ve španělštině pouliční vzdělávání - „educación de calle“. Na první pohled se terénní

práce s dětmi a mládeží nijak zvlášť neliší od naší, terénní pracovníci se pohybují ve své čtvrti a mluví s dětmi a mladými lidmi na ulici o jejich životě. Už na ten druhý se ale jistě odlišnosti najdou. Terénní pracovníci se například účastní výuky na základní škole. Také mají v každé čtvrti tzv. Centro Cívico - společenské a volnočasové centrum. Jsou zde možnosti kulturního a sportovního vyžití a organizace je využívá pro své aktivity. V místě se tak setkávají všechny věkové a sociální skupiny z celé komunity.

Cílovou skupinou terénních pracovníků jsou děti a mladí lidé od 10 do 18 let, kteří se nacházejí v riziku ohrožení svého sociálního a osobnostního vývoje. Cíle služby jsou zaměřeny především na vyhledání a navázání kontaktu s cílovou skupinou, podporu jejich přirozeného vývoje a upozorňování komunity na problémy dětí a mládeže.

Zázemí mají pracovníci ve zmíněném Centro Cívico, kde se odehrává i nepřímá práce, které je cca 25% z celkové pracovní doby, a to včetně porad a jiných setkání. Tato setkání pracovníků se dějí primárně v dopoledních hodinách, případně v sobotu dopoledne. V centru sídlí i další návazné služby organizace. Přestože primárně kolegové pracují ve dvojici, každý má na starosti organizaci jiných aktivit, a tak se kvůli zvýšení efektivity práce často rozdělí. Informace



sdílejí mezi sebou, i se širším týmem.

Práce probíhá jednak na individuální úrovni – děti mohou využívat hodinové individuální konzultace v zázemí, kde společně s pracovníkem mohou řešit své problémy, pracovníci jim také často pomáhají se školními povinnostmi, nebo je doučují. Skupinová práce má také své místo, se skupinami dětí se pracuje hlavně v rámci různých aktivit, jako jsou

workshopy, tematická setkání, sportovní turnaje apod. Organizaci aktivit mají na starosti pracovníci, jako lektoři se velmi často se zapojují dobrovolníci či peer-pracovníci, kteří vedou např. parkurový kroužek, tanec či plavání.

“Každý člověk v komunitě je pro komunitu potřebný a každý člověk potřebuje druhé.” Toto vnímám jako hlavní rozdíl oproti situaci v našich podmínkách, kde se pracuje převážně s dětmi samotnými, ale s rodinami nebo celou komunitou minimálně. Bylo inspirativní vidět,

že to skutečně může fungovat, a vnímám v tomto ohledu příležitost k rozvoji do budoucna. V ulicích jsou vyvěšeny plakáty s programem a upozorněním na akce, takže všichni mohou být informováni o tom, co se děje a jak se mohou zapojit.

- Centro cívico



Centro cívico ve čtvrti Zabalgana je moderní budova z betonu, dřeva a skla, plně klimatizovaná, s několika tělocvičnami, tanečními sály, bazénem, hudební zkušebnou, výtvarnými dílnami a dalšími volnočasovými aktivitami. Součástí budovy je také kavárna, která byla v době naší návštěvy obsazena všemi věkovými skupinami obyvatel a byla téměř plná. Dle slov pracovníků bývá v odpoledních hodinách problém sehnat místo k sezení. Součástí komplexu je také Ludo club, kde si mohou rodiče přijít hrát se svými dětmi předškolního věku a nechat si je pohlídat pracovníkem, pokud si potřebují vyřídit záležitosti na úřadech. Pracovníci jsou rodičům také k dispozici, pokud potřebují s něčím poradit. Součástí centra je také knihovna s čítárnou, počítačové místnosti, cvičné kuchyně a mnoho dalších věcí, včetně kanceláří sociálních pracovníků.

- [Al Laket!!](#)

Poté jsem měl možnost navštívit organizaci [Al Laket!!](#) (baskická modifikace anglického I like it), která se věnuje drogovým službám. Kolega teréňák mi ukázal mobilní laboratoř, se kterou objíždí festivaly a testují nejen extáze, ale také marihuanu na podíl THC a CBD ve vzorku. K jejím službám patří také práce na squattech a drogových bytech. Tyto služby byly podobné našim. Uživatelům, kteří užívají drogu šňupáním, distribuují kromě papírových kartiček, které je možné si smotat a používat ke šňupání, a jsou vybaveny návodem k bezpečnému užívání, také roztokem vody, kterou si uživatel následně vypláchne nosní dutinu, aby nedocházelo k poškození sliznice. Zaujala mě také jejich letní aktivita, kdy v barevných parukách a s megafonem obcházejí parky, kde popíjí mládež, a vyvolávají: „Hola, hola, kdo nechce mít kocovinu, ať jde k nám!“ a podobně. Mladé lidi potom informují o rizicích spojených s užíváním alkoholu. Mluví s nimi o tom, co dělat, když někdo přebere, o nutnosti pít dostatek vody a před pitím se najíst. Rozdávají propagační a edukativní materiály a také drobné občerstvení jako vodu a sáčky oříšků. S mladými lidmi pracovníci organizace také hovoří o sociálních dopadech veřejného pití alkoholu a s tím spojených problémech se společností nebo policií.

Gipuzkoa

[Servicio municipal de prevención comunitaria Hondarribia](#)



Naše hostitelská organizace Servicio municipal de prevención comunitaria působí v menším, pobřežním městě Hondarribia v provincii Gipuzkoa. [Hondarribia](#) je středověké rybářské město, které má kolem 15

000 obyvatel, přičemž v létě se počet lidí ve městě může až zdvojnásobit díky turismu. Město je turisticky vyhledávané, je centrem rybářského průmyslu a s ním spojené gastronomie.

Jde o městem provozovanou organizaci, která zde působí už dvacet let. Věnuje se prevenci rizikového chování, aktivizaci mládeže a propojování celé komunity, jednou z forem je terénní práce. [Projekty města](#) jsou zaměřeny na rizikovou mládež, proto se pracovníci snaží také pracovat s tím, aby tito mladí lidé nebyli kvůli svým problémům stigmatizováni. Pracovníci pracují v ulicích, kde potkávají nejrozličnější skupiny mladých lidí, které se snaží motivovat, aby se zapojili do aktivit a projektů organizace. Aktivity jsou určeny všem věkovým skupinám dětí a mládeže, od dětí předškolního věku až po mladé lidi do 18 let.

Pracovníci často spolupracují s dobrovolníky resp. peer pracovníky, tzv. dinamizadores, což jsou starší účastníci programů, kteří se postupem času stali dobrovolníky a motivují a dynamizují skupiny mladších dětí k aktivitám organizace. Motivací „dinamizadores“ je ukázat, že umí něco navíc, že jsou v něčem dobří, neboť ve společnosti mohou mnohdy převládat negativní názory na mládež jako takovou nebo konkrétně na některé „dinamizadores“.

S dětmi a mládeží se pracuje nejenom v ulicích města, ale mají možnost využít také aktivit pod střechem – pro mladší je to něco jako otevřená herna/tělocvična a pro starší je tu něco jako klub, kde jsou připravovány nejrozličnější programy jako např. filmy, vaření aj. Pravidelně se organizují vícedenní akce, kdy pracovníci, „dinamizadores“ a děti jdou na túru po okolí.

Organizace také pracuje na propagaci preventivních aktivit v rámci festivalů, kterých se účastní nebo je sama pořádá. Do velké míry spolupracuje se školami, kterých je ve městě hned několik. Vytváří také program, kde propojují práci s dětmi a seniory. Co se mi na zdejší práci líbí, je míra propojení komunity, kterou se nám do takové míry jako je tomu zde, zatím propojit nepodařilo.

- HeziZerb

V provincii Gipuzkoa působí na poli práce s ohroženými dětmi a mládeží organizace [HeziZerb](#). V rámci našeho studijního pobytu jsme se seznámili s programy ve třech městech - San Sebastian-Donostia, Hondarribia a Andoain. První dvě jmenovaná jsou města na pobřeží Biskajského zálivu, třetí je menší průmyslové město ve vnitrozemí, které se v minulosti potýkalo s vysokou mírou užívání heroinu. Organizace se prostřednictvím několika projektů zabývá terénní prací s dětmi a mládeží a zapojováním mladých lidí do společenského života zdejší komunity.

Organizace [HeziZerb](#) zde funguje od r. 1994. Ve svých počátcích fungovala na mnohem svobodnější bázi streetworku, který byl podobný jako je tomu nás: streetworkeři vyhledávali místa setkávání mládeže a tam docházelo k přirozenému kontaktu, navíc práce byla mnohem méně zatížena administrativou. V současné době mají streetworkeři jasně určená místa, kde se věnují práci s dětmi. Velký důraz je také kladen na prověření pracovníků. Úkolem pracovníků je především aktivizovat mladé lidi, propojovat je s komunitou a se společností jako takovou pomocí různě zaměřených projektů.

System sociální práce je nastavený tak, že se klienti nejdříve dostanou do péče sociálního pracovníka, který s nimi řeší závažné problémy a následně je pak přeposílá do dalších institucí nebo jim doporučuje vhodné projekty. „Educadores de calle“ s klienty neřeší jejich konkrétní nepříznivou situaci, ale zapojují je do aktivit projektů, pracují na prevenci a ochraně před rizikovými jevy.

Jedním z projektů, kterého jsem se mohla zúčastnit, byl projekt „Vzdělání a hra“. V rámci tohoto projektu děti přichází se školními úkoly či s látkou, které nerozumí. Práce na školních úkolech se střídá s volnočasovými aktivitami. Na “doučování” dorazilo asi 8 dětí ve věku 7 až 12 let. Děti přišly do klubu kolem půl páté a kolem půl osmé si je vyzvedli rodiče. Pracovníci měli společnou aktivitu pečlivě připravenou, děti bavila a byla poučná. Vzájemně jsme se s dětmi představili a pak následovala aktivita zaměřená na hledání na mapě, kdy děti hledaly, kde je Česká republika a ukazovaly mi, odkud pochází ony. Následovalo povídání o jazycích, jakými se v jednotlivých zemích mluví. V daných jazycích jsme si řekli základní fráze: Ahoj. Jak se máš? Děkuji. Následně jsme zjišťovali, v kolika jazycích dokážeme poděkovat. Byla to poměrně dynamická aktivita, která děti bavila.

V posledních třech letech se ve velké míře rozvinula také spolupráce organizace s terapeutkou. V rámci své praxe vede terapeutka individuální i skupinové terapie, pracuje se i s celou rodinou (formou socioterapie, arteterapie). Nejčastěji zde pracuje s matkami, otcové se do terapií příliš nezapojují. Matky zde často zjišťují, jaký je pohled na svět z hlediska dítěte a učí se reagovat vhodnými výchovnými metodami.

I v navštívených projektech organizace [HeziZerb](#), stejně jako na dalších místech stáže, účastníci popisují pro naše prostředí dvě inspirativní cesty - práci s komunitou a práci s dobrovolníky. Děti a mládež jsou cíleně propojováni se seniory či postiženými lidmi. Součástí práce s

dítětem je i kontakt s jeho rodinou. Komunita zná svého terénního pracovníka a ví, že se na něj může obrátit s žádostí o pomoc. Veřejnost chápe význam práce s mládeží a respektuje ji. Starší, zkušenější teenageři působí jako dobrovolníci a učí ostatní to, v čem jsou dobří (parkour, plavání, surfování) nebo prostě pomáhají s doučováním a domácími úkoly, pomáhají s organizací jednorázových akcí a výjezdů. Užitek to přináší oběma stranám.

ZÁVĚR

Březina:

Tato stáž předčila mé očekávání. Vrátil jsem se osvěžen a inspirován novými impulzy. Ukázalo se, že naší práci umíme dělat dobře, že je možné o ní diskutovat na mezinárodní úrovni. Inspirací bylo přirozené vystupování pracovníků k širokému okolí při poskytování služby. Klidný průběh dne, kde není příliš striktně stanoveno, kdy se co bude dělat. Líbily se mi techniky na arteterapii a jiné “vychytávky” pro tvoření s dětmi. Myslím, že můžeme na oplátku nabídnout know-how práce s dospívajícími a systém plánování. Slabinu mobilní školy vidím právě v tom. Její otevřenost znemožňuje strukturovanější práci (k tomuto závěru jsme dospěli při reciproční stáži španělských kolegyň v našem zařízení).

Janků:

Celkově mi na stáži přišlo přínosné vidět systém, který mnohem více pracuje s celou komunitou a nezakládá si tolik na anonymitě klienta. Dále mě zaujala rozsáhlá síť tzv. centro cívico, která je podle slov pracovníků unikátní i ve španělských podmínkách. Kolegové byli velmi milí a pohostinní.

Jirousková:

Velice se mi líbila práce s dobrovolníky, kterou bych určitě chtěla realizovat i u nás. Hodně přínosné pro mě byli i otázky propagace a dobrého jména organizace, jelikož má domovská organizace se potýká s nepochopením ze strany veřejnosti, s předsudky vůči uživatelům a nenávisťnými komentáři k celé naší organizaci. Líbí se mi práce s komunitou, kdy dochází k propojení generací a lepšímu souznění. Myslím si, že propojení generací je v našem městě celkem nereálné. Jsme limitováni zákonem a anonymitou. Možná by nebylo od věci, kdyby se

zákonodárce zamyslel nad způsobem, jak uchopit nízkoprahová zařízení a terénní práci tak, aby byla více užitečná, pochopená veřejností a více transparentní.

Pidimová:

Celá stáž pro mě byla velmi podnětná, přínosná a inspirativní. Ohromilo mě vybavení komunitních center, o kterém si většina českých NZDM asi může nechat leda zdát. Byť materiální vybavení a podmínky samozřejmě nejsou všechno a neměly by mít stěžejní vliv na kvalitu služeb a práce, přesto podle mého názoru dokážou ovlivnit hodně. Co mě ale oslovilo zejména bylo to, že ve Vitorii má celá komunita včetně široké veřejnosti možnost zapojit se do práce s mládeží a participovat na ní, zatímco v realitě našich služeb pracujeme téměř výlučně jen s cílovými skupinami služeb. Toto může být do jisté míry ovlivněno trochu jiným charakterem služeb a zařízení, protože jako NZDM chráníme anonymitu klientů, dodržujeme mlčenlivost atd., nicméně přesto se mi způsob práce kolegů ve Španělsku líbil a nadchl mě, ačkoli jsem si samozřejmě vědoma a toho, že nic není dokonalé ani růžové a každá cesta má svá úskalí.

Šrainerová:

Během celého sdílení dobré praxe jsem se snažila hledat rozdíly v práci s mládeží u nás a ve Španělsku. Na práci zdejších terénních pracovníků mi přijde nejdůležitější jejich přístup ke klientům. Je těžké popsat, v čem je jiný. Možná se jedná o větší otevřenost či vřelost vůči klientům nebo propojování práce v rámci prevence, pedagogiky a sociální práce. Vzhledem k mé praxi to může být i přístup komunity k pracovníkům. Zdejší komunita je velmi rozličná a interkulturní, zatímco já pracuji především s komunitou romskou, se kterou se navazuje důvěra hůře než s jinými komunitami.

Sources:

[https://cs.wikipedia.org/wiki/Baskicko_\(autonomní_společenství\)](https://cs.wikipedia.org/wiki/Baskicko_(autonomní_společenství))

<https://www.vitoria-gasteiz.org/we001/was/we001Action.do?accionWe001=ficha&accion=home>

http://www.bilbao.eus/cs/Satellite?cid=3000005415&language=en&pagename=Bilbao-net%2FPage%2FBIO_home

<https://www.donostia.eus/#>

http://www.navarra.es/home_en/

<https://www.pamplona.es/en>

<http://nuevo-futuro.org/>

<http://nuevo-futuro.org/index.php/i-d-i/educacion-de-calle>

<https://www.irsearaba.org/#>

https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/was/contenidoAction.do?idioma=es&uid=u5e86ec82_15e83cf300f_7e7f

<http://www.ailaket.com/>

<http://www.hondarribia.eus/es/juventud-prevencion>

<http://www.hezizerb.net/index.php>

<http://www.hondarribia.eus>



V rámci pouličního vzdělávání lze získat i právní poradenství



Program pro posílení postavení dívek



Program aktivizace a zaměstnatelnosti mládeže



Maastricht



ZPRÁVA Z VÝJEZDU ZA DOBROU PRAXÍ

Maastricht, Nizozemí

Březen 2018

Petr Košek, Barbora Šiklová, Hana Musilová, Pavel Venzara, Jan Vondráček



ÚVOD

Během pěti dnů jsme navštívili a viděli více než 20 různých míst a projektů, aktivně se zapojovali do různých činností. Co se týče přímé práce s klienty, té jsme bohužel přítomni nebyli, do služeb jsme tedy pouze nahlédli, doslechli se o způsobech práce, o specifikách jednotlivých služeb/projektů. Mezi jednotlivými lokalitami jsme se většinou pohybovali tradičním holandským způsobem – na kole. Takže jsme každý večer odpadli do postelí našich hotelových pokojů plni zážitků, dojmů a informací, ale také zcela fyzicky i psychicky vyčerpaní. Byli jsme ubytováni přímo v centru [Maastrichtu](#), v Hotelu de La Bourse, což bylo strategické místo pro cyklistické výlety i pro nasátí atmosféry města.

V První části zprávy představíme hostitelskou organizaci, její financování, specifika, klientelu, hodnoty a principy práce.

V další části se budeme věnovat popisu vybraných navštívených služeb.

V závěru přineseme osobní postřehy a zkušenosti jednotlivých stážistů.

O městě Maastricht

Hostitelská organizace [Trajekt](#) působí ve městě [Maastricht](#), které je hlavním městem holandské provincie Limburg, a v přilehlých menších lokalitách.

[Maastricht](#) je situován na jihovýchodě země a v těsné blízkosti hranic s Belgií a Německem. Dlouhá historie města a jeho strategická poloha určila, že se tu často psaly dějiny ať již v období napoleonských válek nebo v novodobé historii podpisem Maastrichtské smlouvy o Evropské unii, která významně přispěla k integraci a federalizaci EU. Je také centrem vzdělání, sídlí zde [Maastrichtská univerzita](#), kterou, ač je druhou nejmladší v Nizozemí, navštěvuje 16 000 studentů. To je podstatná část populace města, které má 121 000 obyvatel.

Postavení terénní sociální práce v Nizozemí a financování

Terénní sociální práce má v Nizozemí tradici již od 50. let minulého století a tudíž má ve společenském prostředí své místo, je kladně přijímána veřejností, jež si uvědomuje důležitost práce s mladistvými, a je podporována místní samosprávou. Za více než 25 let fungování si

proto organizace získala podstatné místo na poli sociálních služeb města. V současné době je **Trajekt** z 90% financován městem Maastricht a menšími městy okolo, ve kterých působí, a to částkou okolo 10 milionů eur ročně, pouze 10% pochází z jiných zdrojů (donoři). Významnou částí financování je také psaní projektů. Náš průvodce Henk Geelen, v současné době externí spolupracovník organizace v penzi, se chlubí tím, že pro organizaci v rámci těchto projektů



sehnal organizaci miliony eur. Organizace prošla v minulých letech resktukturalizací, jež šla ruku v ruce s decentralizací financování sociálních služeb v Nizozemí, ke které došlo v roce 2015. Převodem pravomoci rozdělování peněz ze státu na místní samosprávu bylo omezeno celkové množství financí. To vedlo ke snížení počtu zaměstnanců i služeb (pracovníci říkají, že oproti zprávě z roku 2011 mají polovinu peněz i zaměstnanců). Pragmatický přístup samosprávy i organizace však vedl k vyšší efektivitě práce a spolupráci napříč organizacemi a institucemi. Pracovníci však hovoří také o negativních jevech, jako je nárůst administrativy či odchod dlouhodobých pracovníků.

DOBRÁ PRAXE

PRACOVNÍCI, DOBROVOLNÍCI A KOMUNITA

Z pohledu návštěvníků z malých organizací nám přišel [Trajekt](#) jako gigant. S více než 150 zaměstnanci a 900 dobrovolníky se starají o 25 lokalit, z nichž je 6 v příměstských oblastech a zbývající přímo v Maastrichtu. V přímé práci je skoro $\frac{3}{4}$ zaměstnanců, zbytek se stará o rozvoj služeb, zajištění financí, propagaci atd. Co se týče velikosti organizace a pokrytí služeb, má [Trajekt](#) ve městě de facto monopol.

Osobnost sociálního pracovníka je, podobně jako u nás, při práci zcela klíčová: pokud nedokážeme mládež zaujmout „sami sebou“ svým přístupem, nebude se nám dařit navazovat rozhovory a tím pádem ani jakkoliv výchovně působit. Pracovník je v kontaktu nejen s dětmi ať už v rámci individuální či skupinové práce, ale funguje někdy jako „sousedský pedagog“. S klientem, se kterým naváže kontakt, jde jeho životní cestou. V organizaci existují případy, kdy spolupracují 10 a více let a za tu dobu je vidět velký pokrok.

Každý pracovník zná svou náplň práce, ví, co má dělat a jaké jsou jeho úkoly – je kompetentním profesionálem. Sociální pracovníci pracují i při plném úvazku maximálně 36 hodin týdně. Všichni pracovníci organizace se řídí etickým kodexem, velmi podobným jako u nás – tzv. „Be-roepscodé“, což by se dalo přeložit, jako profesionální kód. Tato pravidla jsou živá a s novými pracovníky se v organizaci opět diskutují, aby byla stále na zřeteli.

Nejnižší vzdělání, s nímž jsou sociální pracovníci přijímáni, je bakalář. Existuje však možnost nastoupit a následně si titul doplnit.

[Trajekt](#) je mimo jiné organizací s největším počtem aktivních dobrovolníků v regionu, velká část se jich rekrutuje z klientů, někteří později aspirují na to stát se sociálními pracovníky. Dobrovolníci jsou nedílnou součástí jejich práce, bez nich by služby nemohly fungovat, do-

konce sami vedou různé projekty, jako jsou sportovní kroužky nebo třeba divadlo a divadelní představení.

Kromě dobrovolníků [Trajekt](#) spolupracuje s mnoha organizacemi, státními, nestátními i soukromými. Jsou navázáni na školy, soudy, policii, zdravotní péči, sportovní kluby atd. Důležitou složku tvoří také místní obyvatelé, sousedé, komunita. Spolupráci považují v [Trajektu](#) za velmi důležitou, dosáhnou díky ní dál.

BV Jong

[Trajekt](#) je členem nizozemské organizace [BVjong](#), zastřešující organizace pro profesionální pracovníky s mládeží, která má podobné cíle jako [ČAS](#) v ČR. Organizace byla založena před 15- ti lety a dnes má kolem 4 500 členů. Tito členové každý rok platí členský poplatek 25 Euro, a za něj mají mimo jiné přístup na velká hromadná setkání a diskuze s dalšími členy. Tato

setkání se pořádají 2x až 3x ročně. Zajímavé také je, že asociace je řízena svými vlastními členy, tedy pracovníky, kteří ji dobrovolně vedou za občasných příspěvů svých organizací. [BVjong](#) se zaměřuje na monitoring, síťování, etický kodex, definici pojmosloví, podporuje zájmy mládežnických organizací vůči institucím, politice a společnosti. Posiluje a stimuluje práci s dětmi a s mládeží v Nizozemí, a také zastupuje zájmy profesně obecně. Touto činností se snaží zkvalitňovat a profes-



analizovat práci s dětmi a mládeží. Sleduje nové trendy a strategie, které se osvědčily, a ty se následně snaží zavádět do praxe. Stejně jako [ČAS](#) je i [BVjong](#) členem mezinárodní [Dynamo International Streetworkers Network](#).

Klíčové principy

Mezi hlavní principy organizace patří:

- „Ownership“ – vlastníkem problému je vždy člověk, který s ním přichází, nikoli pracovník
- Místní dostupnost – pracovníci/služba jsou tam, kde jsou potřeba. Jsou vidět, lidé v lokalitě je znají
- Zodpovědnost
- Kooperace – spolupráce s dalšími organizacemi
- Profesionalita
- Individuální přístup

[Trajekt](#) svou práci zaměřuje na tři hlavní oblasti:

- Práce s dětmi a mládeží
- Práce s komunitou
- Individuální práce

Hodnoty organizace jsou nejen skvěle definované, ale především opravdově žité a jsou základem pro každodenní práci.

Výše zmíněný princip ownership je základním přístupem ke klientovi, jako k odborníkovi na svůj vlastní život, který sám své problémy aktivně řeší. Role sociálního pracovníka spočívá v tom, že lidem, se kterými pracuje, pomáhá jejich život žít. Sociální pracovník posiluje osobní názory klientů, děti nevyjímaje. Ty, které jsou ohrožující, naopak citlivým rozhovorem usměrňuje a přetváří. Zapojuje je, aby si sami své problémy začali řešit a neočekávali, že je za ně vyřeší někdo další, což ve výsledku klientům přináší zodpovědnost za zlepšení své situace.

Toto filosofické stanovisko se odráží také v přístupu pracovníků k výkonu své práce. Je důležité, aby se pracovníci sami aktivně zapojili, namísto aby pasivně čekali na přiřazení úkolů.

To samozřejmě vyžaduje kompetentní pracovníky a pracovnice – nejen s ohledem na vlastní zodpovědnost, ale také talent a schopnost zaujmout cílovou skupinu.

Nahlížíme-li tímto pohledem na zodpovědnost, vidíme celou řadu rovin – nejen rovinu individuální (zodpovědnost za svůj život a svá rozhodnutí), ale také rovinu vyšších celků, které jednotlivec spoluutváří (zodpovědnost za svoji práci a profesionalitu, za rozvoj komunity skrze jednotlivce a skrze podporu společenské odpovědnosti, včetně firemní společenské odpovědnosti).

Paralely vidíme i ve struktuře organizace (lokality mají samostatné rozhodování, mělo by vycházet ze široké debaty mezi pracovníky a klienty).

Pokud tento přístup sdílí rovněž město a donoři, může pak mnohdy složité kontrolní mechanismy, které představují velikou zátěž pro obě strany, nahradit prostá důvěra v profesionální a zodpovědnou práci organizace.

Tripple mandát

Vlastní práce vychází ze tří mandátů – od města, od pracovníků a od klientů.

V popředí zájmu jsou v [Trajektu](#) samotní uživatelé služeb, kteří se nachází v obtížné situaci, již nejsou schopni zvládnout. K tomu jsou „pověřeni“ sociální pracovníci.

Pracovníci mají vlastní motivace (touha po profesionalitě a kvalitní práci pro klienty), postupují dle standardů, principů, vzájemně spolupracují, jsou členy komory pracovníků. Nesporným zájmem všech jsou kvalitně vzdělaní a spokojení pracovníci, kteří jsou schopni samostatných rozhodnutí a zároveň dávají prostor pro individuální přístup k jednotlivci, spolupráci napříč komunitou a o problémech diskutují s dalšími pracovníky. Důležitým prvkem práce je inovace, snaha neustrnout na místě, reagovat na aktuální otázky, trendy a technologie v rámci udržení kroku s dobou a jejími tématy.

Třetím mandátem jsou zájmy města, obce, úřadu a místní samosprávy, která má zájem o sociální službu v lokalitě a je si vědoma její smysluplnosti.

Jednotlivé oblasti (uživatelé, pracovníci, město) se vzájemně protínají jako tři kruhy. Tam, kde se mandáty setkávají, najdeme prostor pro sociální práci.

Cílová skupina

Trajekt se zajímá o téměř všechny cílové skupiny nejen z hlediska věku, ale také rozdílností nepříznivých sociálních situací – finanční problémy, nízké vzdělání, seniory, drogově závislé, migranty, apod. Zejména se však zaměřuje na zranitelné děti a mládež (do 23 let).

Trajekt je organizace pro kohokoliv, zároveň ale platí, že klienti, kteří služby využívají, jsou hlavně ti, kteří nějaké sociální problémy již mají, nebo mají předpoklady být v této problematice zranitelnější, než běžná veřejnost.

NAVŠTÍVENÉ PROJEKTY

Během naší stáže jsme měli možnost poznat široké spektrum služeb (přesto pouze výsek z činnosti organizace) zaměřených na práci s mládeží (kluby, sportovní aktivity, dobrovolnická činnost), sociální podnikání, chráněné dílny, komunitní projekty, inovativní projekty („trading floor“, únikové hry), fundraising, téma skryté chudoby, sociální týmy řešící komplexně složitější případy, centrum pro matky, zázemí organizace (sklady, sociální bydlení, kanceláře), spolupráci s místní samosprávou, volnočasové aktivity s edukativním přesahem, urban game pro studenty, drogovou prevenci a další. Obecně se dá říci, že se jedná o služby, které s aktivním zapojením klienta řeší změnu jeho obtížné životní situace, spíše než o služby charitativní, ačkoliv bývá poskytování materiální pomoci a uspokojení základních potřeb také součástí služeb.

- Práce s dětmi a mládeží v Mariaberg

Na kolech jsme v pondělí vyrazili do čtvrti **Mariaberg**, kde jsme se v místním klubu pro mládež setkali s dalšími zaměstnanci **Trajektu**. Klub byl zařízen podobně, jako známe kluby u nás. Vybaven fotbálkem, kulečnickem, pracovním barem, posezením, interiér vymalován graffiti. Přivítala nás místní pracovnice Gina a dobrovolník Roy. Po seznámení a průzkumu klubových prostor jsme se bavili o jejich práci zde. Klub i terén jsou zde propojené služby, zastoupené stejnými pracovníky. Otevírací dny mají rozdělené dle věku klientů, mají kluby pro mladší a pro starší. Otevírací doba opravdu reaguje na potřeby klientů a komunity, klub bývá otevřen do pozdních večerních hodin, také o některých víkendech.

V klubu se snaží zapojovat klienty do programu, ti se podílejí na jeho tvorbě. S místní komunitou také pravidelně cvičí a hrají „sousedské divadlo“, v kterém se odrážejí příběhy klientů a témata z místní komunity. Podobně jako tzv. social cirkus se snaží zapojit celou komunitu do vzniku divadelního představení. Každý z účastníků může přispět k celkovému dílu podle svých schopností – psát scénář, hrát, vyrábět kulisy, starat se o propagaci, kontaktovat divadla, prodávat lístky atd. Představení by tak mělo být společným dílem komunity, která se tím stmeluje a učí spolupracovat. Zároveň tématem her bývá nějaká aktuální událost nebo jev, který se obyvatel přímo dotýká.

Další zajímavou aktivitou byla víkendová škola nebo tzv. rada mládeže, kde se mladí učí aktivní participaci na rozhodování o své lokalitě. Důležitým prvkem této aktivity je, že je radnice bere vážně a k jejich názoru přihlíží.

A kdo je typickým klientem klubu? Chudé dítě, které má značkové a moderní oblečení a vybavení. Chudoba je nepřiznaná, stydí se za ni. Má nízké IQ, diagnostikováno ADHD, má problémy ve škole a s tím spojené specifické potřeby. Některé děti tráví svůj volný čas jen doma a nechodí vůbec ven. Specifickým problémem jsou tzv. „drug runners“. Jedná se o lidi, kteří prodávají drogy a přejíždějí z města do města, čímž ztěžují své odhalení a případné dopadení zákonnými složkami.

- Program Beursvloer (Trading Floor)

Tato [platforma](#) funguje v Maastrichtu a blízkém okolí. Jednou ročně se uspořádá trh služeb,



jedním z hlavních pořadatelů je právě [Trajekt](#). Účastníci, což jsou zástupci státních i nestátních organizací, služeb, společností, podnikatelů, dobrovolnických seskupení, komunitních spolků atd. se setkají na jednom místě, kde mají možnost mezi sebou „nakupovat“ své služby. Organizace přicházejí se svou nabídkou, ale také poptávkou po konkrétních službách, mezi sebou pak uzavírají dohody, mění své služby za služby jiných. Během nakupování se nepoužívají peníze, ani by se zde nemělo žádat o dary, či případné donátorství („systém zavřených peněženek“).

Tento druh sociálního podnikání souvisí s aktivním zapojením klienta, aby nebyl jen pasivním příjemcem benefitů, ale aktivně se podílel na změně ve svém životě. Různé sociální služby jsou nabízeny na konkrétní sociální potřeby lidí.

Např. malířská společnost dá přebývajícím barvy vodním skautům a ti jim za to uspořádají plavbu na lodi. Tento [projekt Trajekt](#) realizuje s několika velkými partnery, mimo jiné s ING Bank. Pro velké firmy je tato platforma atraktivní například pro jejich dobré PR, jako přiblížení lokálnímu trhu práce, nebo také může sloužit jako teambuilding.

- Athos

[Athos](#) je projekt, který nabízí zaměstnání všem, kdo jsou nějakým způsobem na pracovním trhu či v běžném životě ve společnosti diskvalifikovaní a chtějí svou situaci změnit. Jedná se například o osoby se zdravotním postižením (fyzické i psychické), o uprchlíky, mládež ze sociálně slabých poměrů atd. Důležitým principem je pro ně nezávislost na systému, který jim



dává svobodu dělat to, co potřebují. Cílem projektu je najít smysluplnou práci pro každého, čímž reaguje na potřeby svých klientů, hledá možnosti, investuje do jednotlivců.

Příjemná kavárna/restaurace sídlí v budově bývalé školy a členové komunity tam chodí na obědy a jednání, sídlí zde také několik chráněných dílen.

Denně je zde k dispozici 15 pracovních pozic pro maximálně 50 lidí. Někteří z pracujících přijdou např. jen na 2-3 hodiny denně, jiní pracují klasicky. Pozice v rámci restaurace byly postupně rozšířeny, a tak je zde dnes několik místností s naprosto rozdílnými pracovními možnostmi. V objektu bývalé školy se nachází také dílna se dřevem, šicí dílna, nebo například dílna pro stříkání barvami, vznikající komunitní zahrada má ambici částečně zásobovat restauraci čerstvou zeleninou.

Athos je tak nejen fungující restaurace, jejíž vedoucí Paula říká, že vždy chtěla, aby tam lidé chodili proto, že zde dobře vaří a služby jsou na kvalitní úrovni, a ne proto, že zde pracují postižení lidé, kterých je návštěvníkům líto. Především je to místo pro seberealizaci, které dává šanci každému být skutečným přínosem komunitě dle svých možností a schopností.

- Nízkoprahové centrum pro mládež Trefcentrum Wittevrouwenveld

Na návštěvu klubu **Happy Kids** jsme vyrazili až ve večerních hodinách, klub byl přesto plný mladých lidí. Službu nám skromně představil starší pracovník Sjef, opravdový srdcař a významná postava pro celou komunitu. Jeho přístup je i na místní poměry jedinečný, protože své práci odevzdal celý život. Pracuje již s dětmi svých původních klientů, má skvěle zmapované celé dění v komunitě, sám v ní žije, výborně se mu daří využít pozitivní vliv vrstevníků (peer pressure).

Velká část večerních návštěvníků byla dobrovolníky služby, kteří se rekrutovali z bývalých uživatelů. Zde berou dobrovolníky různého věku, ty nejmladší již od 14- ti let, přičemž dobrovolnická práce má několik stupňů a dobrovolníkům jsou k dispozici mentoři, kteří je koučují. Každý dobrovolník podepíše smlouvu a pod dohledem zkušenějších dobrovolnických kolegů začnou fungovat. Tato role v sobě nese velkou dávku zodpovědnosti, ale také určitou prestiž a privilegia, takže přesně zapadá do principu empowermentu. Dobrovolníci jsou aktivní v péči o službu (údržba, výzdoba, služby na baru), realizují vlastní fundraisingové akce (sběr lahví), aby si mohli dopřát lepší vybavení klubu nebo zážitky (nákup vlastního Playstationu a projekto-

ru). Komunita vidí aktivity, do kterých je zapojeno mnoho mladých lidí a má to na ni pozitivní dopad. Klub navíc sídlí v rozlehle budově, kde se střídá spousta cílových skupin, a tudíž je snadnější aktivity různých projektů provázat.

- Únikovka jako preventivní program

Koncept vzdělávací **únikové hry** je utvořen na základě podnětů, které pracovníkům dali sami mladí lidé trávící volný čas na ulici. Klientů se ptali na jejich časté problémy a ty následně přenesli do příběhu únikové hry. Jsou to témata jako domácí násilí, dluhy, drogy, šikana, aj. Hra nabádá účastníky, aby se zamýšleli nad dopady svého rozhodnutí. Po zvládnutí **únikovky** následuje zpětná vazba s hráči, vyjasnění rozhodnutí a jejich dopadů a také předání checklistu s nezbytnými kontakty, které by mohli nejen v případě nouze využít.



Tato **úniková hra** má pomáhat dětem, které ji absolvují, v komunikaci, řešení problémů, a také v přebírání zodpovědnosti. Hra ale není jen pro ně, nýbrž také pro samotné pracovníky, rodiče, studenty, nebo třeba pro zastupitele města.

- Komunitní centrum Daalhof – projekt „sociální tým“

Dvoupatrové komunitní centrum Daalhof je největším centrem pro mládež v Maastrichtu. Byli jsme zde seznámeni s prací sociálních týmů, které v sousedství fungují.

Sociálních týmů je v Maastrichtu 8, pokrývají tak celé město. V každém týmu jsou zastoupeny různé pomáhající profese (pečovatelé, zdravotní sestry, sociální pracovníci, psychiatři, osobní asistenti atd.). Pracovníci týmu se snaží najít ten nejlepší způsob, jak by oni sami mohli

klientovi pomoci, tým vyhodnocuje, zda je schopen situaci řešit vlastními silami, nebo zda je potřeba odkázat dotyčného na jiné profesionály.

Cílovou skupinou jsou zde všichni, kdo potřebují poradit, pomoci, ukázat cestu. Může se jim



tedy ozvat babička, které neslouží zdraví a nemůže si sama dojit na nákup, stejně tak jako mladá matka, která neví, co dělat se svým dítětem. Výhodou je, že obyvatelé místní komunity tým pracovníků znají, důvěřují jim, nejedná se tedy o anonymní službu a lidi.

Jednou z jeho činností je svolávání tzv. sociálně sousedského týmu. Tato platforma má akčnější povahu, i jednání je poněkud razantnější a asertivnější, než u klasického sociálního týmu. Slouží k řešení problémů v komunitě se zapojením všech klíčových hráčů (rodina, sociální pracovníce, zdravotní sestry, státní správa, policie). Setkání připomínají případové konference, které však bývají svolávány dle jednorázové potřeby, zatímco zde jde o kontinuální aktivitu. Vzhledem k tomu, že se jedná o komunitní centrum, nejsou limitováni věkem klientů.

Opět je zde silně akcentován důraz na spolupráci v komunitě, zájem o jednotlivé členy. Na službu se běžně obrací rodiče, učitelé, lékaři, atd. Pracovnice Ingrid to shrnula moudrem: „It takes a village to raise a child.“ (Potřebuješ celou vesnici, abys vychoval dítě.)

- Kamers met Kansen Maris Stella – chráněné bydlení

Ve čtvrti Maris Stella je vyšší koncentrace chudoby a kriminality. Projekt, který nám zde byl představen, pomáhá mladým lidem postavit se na vlastní nohy, bydlet v lepších podmínkách, než mají přirozeně k dispozici. Budova, která byla dříve centrem/klubem pro děti a mládež, je nyní předělána na startovací bydlení. Pro mladé dospělé je zde k dispozici 10 jednotlivých pokojů, společná kuchyň, klubovna a sociální zařízení. Bydlení je podmíněno aktivním životem, tedy prací, studiem nebo dobrovolnictvím. Podnájemníci platí snížené nájemné za pokoje, mají možnost se zde naučit hospodařit, připravit se na samostatný život v dospělosti. Obyvatelé nejsou pod permanentní kontrolou, pracovníci v domě tráví jen určité časy v týdnu. Je zde zavedena společná večeře jednou týdně, kdy se obyvatelé spolu s pracovníky sejdou, baví se o potřebách, o tom, jak se jim žije, co je potřeba udělat, kdo má službu na úklid atd. Pobyt je umožněn maximálně na 2 roky.

Specifický je postoj ke klientům, kterým je ponechána svoboda utvářet svůj život včetně chyb, za něž si pak nesou odpovědnost a následky. To je pojímáno jako způsob učení.

V budově dříve býval klub pro mladé, který měl problémy s okolím (hluk, postávající kouřící partičky). Služba na to myslí a snaží se mít s místní komunitou dobré vztahy (např. vánoční přání do schránky, grilovačky a jiné akce s partnery, klienty a sousedy).

- Samenspelen

Centrum pro rodiče ve čtvrti Maris Stella je místo, kde si mohou rodiče hrát se svými dětmi. Důraz je kladen na komunikaci rodičů se svými dětmi, rodičům také radí, jak si mohou se svými dětmi hrát. Také zde probíhají skupiny pro matky, které tak mohou sdílet své zkušenosti i starosti s výchovou dětí.

- Sklad vybavení na akce

V průběhu polední pauzy jsme měli možnost prohlédnout si sklad vybavení, které organizace využívá při různých volnočasových akcích. Přestože nám bylo jasné, že velká organizace bude mít velký sklad, trochu nám vyrazili dech. Sklad o velikosti menší sportovní haly byl zaplněn vším možným, co by se mohlo hodit – nafukovací hřiště na fotbal, skákací hrady, hudební aparatura i s podiem, kompletní vodácké vybavení (několik kanoí, barely, vesty), spousta her,

několik nových a ještě víc starých kol na půjčení, osobní auto na zapůjčení a dokonce starý autobus přestavěný na únikovou hru. Vybavení ze skladu si mohou zapůjčit jak služby, tak členové komunit, kteří si věci objednávají přes online systém.

- Projekt „Safe Housing“ – bezpečné bydlení

Maastrichtský obecní úřad má specifickou funkci v práci s mladistvými. Zaštiťuje celou sociální práci na obecním území Maastrichtu, včetně rozdělování financí a přímé práce. Na radnici (Mosae Forum) jsme se setkali s Manon, která koordinuje dalších 9 lidí z vlády. Tito lidé dále spolupracují s dalšími složkami jako policie, vláda, soud a také s [Trajektem](#). Celkem je zapojeno 44 organizací, z nichž některé sídlí i mimo Maastricht, (např. v Eijsdenu). S každým subjektem je podepsána dohoda o spolupráci, čímž je zaručena aktivita i z druhé strany. [Tento projekt](#), v rámci něhož se pracuje s asi 200 rodinami, je realizován v každém větším městě v Nizozemí. Spouštěčem celého projektu byla tragédie, při které v rámci požáru bytového domu uhořelo několik osob včetně dětí.

[Projekt](#) je zaměřen na práci s komunitou (specificky na mladistvé). Jedná se o podobný systém, jako jsou naše případové konference na OSPOD s tím rozdílem, že se pracovníci snaží nejen mediovat proces, ale zároveň být aktivním prvkem v procesu při hledání řešení. Projektu jsou přiřazováni klienti od obecního úřadu, což značí pro klienty, že jim je dána poslední možnost řešit situaci jinak než soudní (restriktivní) cestou. [Safe Housing](#) má vybudované silné kontakty s policií a je zároveň v kontaktu s ostatními službami, které s klienty pracují. I přes velké množství navazujících služeb je zřetelná snaha o neprolínání jednotlivých pracovníků v určitých případech. Řešení problému je kontinuální a znamená tak několik schůzek ročně s vyhodnocováním procesu a vytvářením plánů.

Projekt nepracuje s lidmi, kteří pomoc nechtějí, ale pokud jejich chování či situace škodí celému jejich okolí, tak na plánu pracují, i když dotyčný spolupracovat nechce. A věta nakonec, která opět nasedá na zdejší způsob myšlení a řešení problémů: „Pokud je v komunitě nějaký problém, měla by se komunita podílet na jeho řešení.“

- Nízkoprahové centrum pro mládež Eijsden

Návštěva okrajového městečka Eijsden, které je bráno jako zemědělská oblast, se odehrávala ve velké budově, kde sídlí dvě školy, lékařské zařízení a další služby, včetně klubu pro mládež. Jejich specialitou jsou boxerské tréninky. Aktivita začala před 4 roky, kdy za nimi přišel dobrovolník-trenér, který chtěl skrze box pomoci místní komunitě. Od té doby se aktivita úspěšně rozrostla, trenéři jsou dva, mají pravidelné hodiny 2x týdně, kterých se účastní nejen mládež, ale i dospělí členové komunity. Lektoři mají školení, jak s dětmi pracovat. Aktivita pracovníkům přijde přínosná nejen fyzickým zocelením jedinců, ale také posílením jejich sebevědomí a touhou postavit se za svá práva. Zajímalo nás také, jaká jsou specifika práce ve vesnické lokalitě oproti většímu městu. Klienti jsou zhruba ve věku 16 až 23 let, často mají nižší vzdělání. Obecně není na vsi moc místa pro mladé, kouří venku jointy, komunita není tak anonymní jako ve městě, a proto je sousedé poznají a dají jim nálepku zločinců. Na vsi se také častěji vyskytují tvrdé drogy. Probíhá tu i obchod s drogami s Belgií a Německem. Služba se snaží mladé zabavit širší nabídkou aktivit - lanová centra, graffiti workshopy, dívčí kluby aj. Po teoretické části naší návštěvy přišla část praktická – hodinu a půl dlouhý boxerský trénink nám dal opravdu do těla a následky jsme cítili až do konce pobytu.



Čeští návštěvníci trávili pobyt velmi aktivně

- Mládežnické centru Malberg, Sportcoaches, Oonder Drök (Centre Manjefiek Malberg)

V dalším klubu sídlícím v rozlehlé moderní budově [komunitního centra](#) jsme se seznámili s pracovníkem Royem, který má kromě klubu na starosti také projekt [Sportcoaches](#). Jedná se o aktivní zapojení klientů do práce s mladšími dětmi v lokalitě. Dobrovolníci, kteří jsou do [projektu](#) zapojeni, se dělí podle schopností a zkušeností do tří skupin – aspiranti (začátečníci), sportcoaches (trenéři), mentoři (učí začátečníky, vymýšlí nové aktivity). [Trenéři](#) se snaží aktivizovat a rozvíjet talent mladých lidí z lokality, chystají pro ně různé sportovní aktivity, výlety, filmové kluby atd. Jejich věk se pohybuje od 11 do 27 let, v současné době jich je 25 a

každý má na starosti skupinu 15 – 25 účastníků. Většina aktivit je zdarma, něco se platí, snaží se domlouvat různé slevy.

Po teoretické části následovala opět část praktická, takže jsme dojeli na nejbližší hřiště a hráli s dětmi fotbal a vybíjenou. Příjemně vysportovaní jsme se vrátili do klubu, kde nás čekalo promítání filmu *Oonder Drök 2 (Pod tlakem 2)*. Tento snímek vytvořili sami klienti s pracovníky a na amatérský film je celkem kvalitně zpracovaný. Příběh, ve kterém hrají klienti a jejich blízcí (i sociální pracovníci), se odehrává v jejich známém sousedství a reaguje na témata, se kterými se setkávají v běžném životě (drogy, kriminalita, sex). V následné debatě s protagonisty jsme se dozvěděli, jak film vznikl, jaká byla úskalí a co mají v plánu do budoucna.

- **Playing for Success (stadion Geusselt)**

Playing For Success je program po škole pro děti a je určen školákům. Většinou jde o děti, které mají nízké sebevědomí a bývají podceňované. K těmto dětem se pracovníci dostávají přes učitele ve škole. Na pravidelných setkáních, která jsou rozdělena na části jako fotbalový zápas (rozcvička, první poločas, přestávka ...), se děti věnují různým sportovním, vzdělávacím a rozvojovým aktivitám, které mají posílit jejich sebevědomí. Několik z těchto aktivit jsme si



Průvodce českých návštěvníků Henk Geelen (vpravo nahoře)

mohli vyzkoušet. Program využívá zázemí úspěšného fotbalového klubu, zapojuje se do jeho aktivit, dělá akce pro rodiče (např. společné vaření). Děti do programu vybírají učitelé přímo na školách. Účastník pak absolvuje dvanáctitýdenní cyklus. Po skončení se může zúčastnit ještě jednoho běhu. Organizace uspořádá tři takové běhy za rok a jednou ročně probíhá setkání absolventů. Programu se účastní děti ve věku 8-12 let z běžných škol a ve věku 12 – 16 let ze speciálních škol. Jednu skupinu tvoří 10 – 15 lidí.

- Urban game No Credit, Game Over (hotel Stayokay)

Urban game No Credit, Game Over je aktivita, kterou vymysleli v Belgii a v rámci placených licencí ji nabízejí k použití dalším organizacím. Hry se účastní středoškolští studenti ve věku 16 – 19 let. Ti jsou rozděleni do menších skupin, každá skupina dostane tablet a postavu, za kterou hraje. Ve hře je 10 postav s různými problémy a vzájemnými vztahy. Cílem bylo nějak si poradit se situací, ve které se osoba, za kterou tým hraje, nachází. A to zejména s její finanční situací. Hra byla velmi interaktivní a otevírala mnoho témat, bylo zde mnoho postav, včetně reálných úředníků, vyvstávaly nové a nové úkoly, hráči se mohli radit s kolemjdoucími, vymýšlet způsoby získání peněz, spolupracovat s ostatními. Děti si tak mohly bezpečně osahat rizikové situace i formy pomoci. Občas přišla také frustrace z neúspěchu, což je rovněž cenná životní zkušenost (i když se člověk snaží, nemusí uspět). V centrálním štábu hry jsme strávili celé dopoledne a mohli jsme sledovat, jak se jednotlivým týmům daří a obě organizátorky nám vysvětlovaly principy a zajímavé okamžiky hry. Hezké bylo vidět, jak každá skupina zaujala jinou strategii podle svých schopností. Projektu se v současné době účastní pouze školní skupiny, ale chtějí záběr rozšířit.

- Quiet community

V Nizozemsku vychází slavný deník QUOTE, který píše o 100 nejbohatších lidech. Společnost, která se ráda kochá úspěchy a velmi ráda přehlíží neúspěchy, se tak dozvídá o životech bohatých a úspěšných lidí. A na tento postoj společnosti se zaměřil [projekt QUIET](#). Projektový manažer se rozhodl, že vytvoří časopis „QUIET“, který bude psát mimo jiné o chudých lidech a bezdomovcích, o tzv. tiché chudobě, která je často skrytá. Tento časopis se pak rozhodli zaslat s prosbou a žádostí o pomoc (těm, kteří ji potřebují, žijí na licích, apod.) zmíněným lidem z

QUOTE. Z 500 lidí se dva ozvali zpět a tak mohl projekt nastartovat.

Chudí lidé se obvykle za své poměry stydí a o svých problémech nemluví. Cílem kampaně je přinášet téma do společnosti a řešit ho. Pokud je totiž problém opomíjen, lidé se ve spirále propadají hlouběji, zadlužují se, žijí ze dne na den a ztrácejí víru v budoucnost. Skrze projekt je vytvářena sociální síť, která zapojí ty sociálně slabší do fungování celé komunity a do aktivit, které jsou v komunitě běžně realizovány, za cílem zlepšení jejich silných stránek a zvýšení sebedůvěry. K lidem, kteří se do projektu zapojí, se v Maastrichtu dostávají přes potravinové banky. Pomoc je poskytována formou dárků, které chudí lidé dostávají 6-12x ročně. Jedná se o věci, které jsou běžné, nicméně tito lidé si je nemohou dovolit – možnost jít na večeři do dobré restaurace, do divadla, na kurz, pořídit si různé vybavení do domácnosti atd. Kees nám popsal, jak jsou pro klienty takto zprostředkované zážitky důležité, posílí jim sebevědomí a pocit, že patří do společnosti. Na tomto příkladu se také ukázalo, jakou výhodou je mít za sebou velkou organizaci s dobrým zázemím, jelikož klienti mají možnost navštívit také půjčovnu společenského oblečení, která jim pomůže překonat další překážku v účasti na společenském životě.

V této formě práce nechtějí od klientů nic na oplátku, ale snaží se je aktivizovat a oni sami většinou chtějí pomoci, takže se často stávají dobrovolníky, sami přicházejí s nabídkou. Také se tímto zlepšují sousedské vztahy, což je pro Holanďany velmi důležité. Často se organizují „sousedské meetingy“ a diskutuje se o možnostech dané lokality – co se dá zlepšit, změnit, co je ohrožující. Členové [Quiet](#) komunity se dělí do tří skupin na: member (členové = klienti), supporter (podporující) a sponsor (firmy). Většina práce se odehraje prostřednictvím online platformy (75 %), ale společnost si hledá reprezentativní místo v centru, kde by se mohli scházet (nechtějí působit „sociálně“, ale seriózně).

- Živé vysílání v [rádiu RTV Maastricht](#) (Centre Ceramique)

Moderátorka Pep Peperkamp je spolupracovnicí organizace [Trajekt](#) a s naším známým Sjefem mají pravidelný živý pořad [Bij De Liewe](#), kde řeší různá společenská témata. Byli jsme pozváni, abychom se zúčastnili bloku o mládeži, který s námi sdílela organizátorka filmového festivalu pro děti. Byla to velmi zajímavá zkušenost, byli jsme nervózní a pro většinu z nás to byla rozhlasová premiéra, o to těžší, že jsme museli mluvit anglicky. Přesto jsme z reakcí pochopili, že si naší návštěvy vážili a žádného faux-pas jsme se nedopustili.

- Hans Dupont – prevence užívání drog

Prezentace odborníka na drogy Hanse Duponta se točila hodně kolem lehkých drog, tedy alkoholu, tabáku a marihuany. Zajímavá byla tabulka užívání alkoholu a marihuany, ve které bylo několik lokalit Maastrichtu, a také pár dalších měst. Např. Daalhof, v jehož nízkoprahovém centru jsme také byli, měl z těchto všech míst nejvyšší konzumaci marihuany. Dále byl prezentován individuální preventivní program Moti 4, což je aplikace do mobilních telefonů. Aplikace se zaměřuje hlavně na užívání alkoholu, marihuany a závislosti na hraní, ale je použitelná i na užívání ostatních návykových látek. A také nám byla představena aplikace Moti 55, která cílí na lidi středního věku, u nichž bývá častým problémem nadměrná konzumace alkoholu či prášků na předpis. Dalším tématem bylo testování drog na akcích.

stáže (drogový kufřík s různými druhy omamných látek, zastaralé výzkumy s nepřehlednými grafy, vtipné obrázky z internetu).

- Streetcornerwork / BV Jong (Blijf Groep Amsterdam Bedrijfsbureau)

Poslední den jsme se brzy ráno vypravili na vlak do Amsterdamu, odkud jsme večer měli odletět zpátky do Čech. Čekala nás tam však ještě jedna exkurze a to v další velké organizaci s dlouholetou historií – [Streetcornerwork](#). Tradice „pouliční“ sociální práce v Nizozemí sahá až do 50. let minulého století, sama organizace SCW funguje již přes 40 let. Její hlavní činnost spočívá v péči o různé cílové skupiny (mládež od 12 do 27 let, bezdomovci, mentálně postižení a psychiatričtí pacienti, migranti). Kromě toho se podílí na výzkumech o terénní práci, věnuje se mezinárodní spolupráci, zahraniční pomoci (výcvik policistů v Tunisku, prevence radikalizace v Indonésii). Mládeži se věnuje 80 zaměstnanců v 7 oblastech Amsterdamu a 4 dalších městech. Zaměřují se na boj proti radikalizaci, národnostní a sexuální menšiny, mají specializovanou službu pro dívky. V programu VIA se ve spolupráci s úřady (hlavně úřad práce) snaží navracet klienty do školy nebo do práce. Mají otevřený dům pro bezdomovce (18 – 23 let, pondělí až pátek, 10 – 15 klientů).

ZÁVĚR

Musilová:

„Všichni si alespoň v myšlenkách odnášíme, že když se chce, tak to opravdu jde. Situace, kdy jsme vstoupili do rozjetého klubu a najednou všichni přítomní zanechali činnosti a šli nám podat ruku a seznámit se s námi, byla překvapivá až vtipná. Upřímně jsem nechápala, co se děje a přemýšlela, zda se jedná o běžnou praxi. Za klíčové pro tento úspěch považuji stálost zařízení.

Chtěla bych zdůraznit vztah, který je zde na prvním místě. V Holandsku jsou pracovníci v praxi i desítky let, v ČR je taková doba na pozici sociálního pracovníka v NZDM či teréňáka spíše raritou. V nízkoprazích v ČR často stavíme práci na vztahu, ale minimálně se setkáváme s pracovníky, kteří by v oboru vydrželi déle, než 5 let.

Znalost jednotlivých příběhů, jejich běh v čase a navazování vztahu vyžaduje čas. Je tedy škoda, že je v nízkoprahových službách tak vysoká fluktuace zaměstnanců. Možná to bude souviset s rozdílem v ohodnocení práce a celkově rozdílném přístupu k této profesi. To jsem mohla porovnat na obou výměnách dobré praxe – s holandskými i německými kolegy.“

Vondráček:

„Přijedete na neznámé místo, s určitými zkušenostmi a tím, jak máte věci zažité a zjistíte, že na onom místě se celá práce dělá jinak, ale vlastně se stejnými principy a cílem. Hlavním rozdílem v tom, co člověk zažije například v Praze, je jednotný systém pro celé město. Budováním dobrého jména organizace a velmi bohatou komunitní prací si také organizace zajišťuje své jisté místo ve společnosti. Všechny tyto faktory doslova dýchnou navenek, při průchodu službami jedné organizace.

Je až pozoruhodné, jaký prostor mohou sociální práce a sociální služby dostávat ve společnosti. Vše se zdá uvolněné a funkční. O čem rozhodně není pochyb, je prestiž, kterou povolání sociálního pracovníka nese. S onou prestiží je totiž spojeno i finanční ohodnocení, stabilita služeb, možnost otevírání nových projektů, spokojenost pracovníků a mnoho dalšího.

Doporučil bych všem, převážně mladým kolegům v oboru, podobné stáže, a ze stejného dů-

vodu i starším kolegům, kteří mají pocit, že už vše znají a nikdy se nepodívali na to, jak se to dělá v zahraničí. Tím důvodem je poznání nových přístupů a celkový pocit, který podobné akce přináší, a to jest nabití novým elánem a energií do práce.“

Šiklová:

„Způsob, jakým je zde prevence propojena s populární formou zábavy (úniková hra) je vskutku inspirativní. V mé práci se střetávám s podobnými problémy u mladistvých, kteří neznají své povinnosti s příchodem dospělosti, či ukončením studia, nebo si neuvědomují závažnost situace a dostávají se skrze neplacení pojištění do dluhů. Pokud s nimi již na těchto tématech pracujeme, mají možnost se k problému postavit, nicméně co ti, kteří žádné služby nenavštěvují, nebo téma s námi neotevřou? Myslím si, že možnost vžít se do příběhu někoho jiného a úspěšně skrze hru řešit jeho problémy, umožňuje mladistvému získat zkušenost, kterou pak v reálném životě snadněji aplikuje sám na sebe.“

Venzara:

„To, co jsem se snažil si opravdu odnést, byla atmosféra ve službách a způsob přemýšlení jak pracovníků, tak celých organizací, ať už nad klienty, tak nad problémy a jejich řešením. Velmi mě zaujal princip zplnomocňování klientů, místo toho, aby se o ně pracovníci jednotlivých služeb přehnaně starali a dávali jim podrobné návody, jak by se měli chovat a jak by své problémy měli řešit. V Česku mi někdy přijde, že se služby klientům až vnucují, místo, aby proběhla pouze nabídka a rozhodnutí, zda službu chtějí využít a chtějí pro to něco udělat, se nechalo na nich samotných.“

Další věcí, která mi přišla naprosto skvělá, byla komunikace s ostatními institucemi, jako je policie, úřady atd. A také spolupráce s těmito složkami. To je v naší republice také dosti jiné a i když se mi zdá, že se situace postupně zlepšuje, v tomto ohledu nám myslím na jejich úroveň chybí ještě několik let. Ale věřím, že do budoucna bude situace lepší a lepší. Jako příklad uvedu třeba společné terény, které míváme několikrát ročně s terénními programy pro lidi bez domova, nebo s terény NZDM. U nás je to bráno jako něco nového, co před pár lety nebylo, ale v Nizozemsku se nejedná o společný terén 3x ročně, ale o pravidelnou a naprosto běžnou spolupráci. A komunikace s úřady nebo magistrátem někdy také velmi vážne, ale zde si myslím, že je potřeba, aby úředníci změnili postoj k neziskovým organizacím a jejich práci. Potřebují zjistit, že naše práce je potřebná a ve finále se vyplatí i finančně. Ale to klade nároky také na

nás jako pracovníky, abychom svou práci dokázali dobře a účinně prezentovat.“

Košek:

„Přestože je individuální práce s jednotlivcem dělána na míru (customized support), opírá se vždy o sousedství, komunity, spolupráci mezi jednotlivci či organizacemi. V tom jsem viděl zásadní rozpor mezi prací u nás, která je zaměřena na problém či obtížnou situaci tj. negativní definici a snahu o minimalizaci patologických jevů, na rozdíl od práce se zdravou fungující komunitou, která má své prostředky, jak se postarat o lidi, kteří se ocitli na jejím okraji. To například umožňuje zapojení bývalých klientů do chodu klubu (včetně možnosti jej využívat jako klient) i bez nutnosti toho, aby oni sami byli v obtížné situaci. Zodpovědnost přenesená na klienta vyžaduje jeho aktivní přístup naproti pouhému pasivnímu přijímání benefitů, které bylo běžné v minulosti.“

Sources:

<https://www.maastrichtportal.nl/en/>

<https://www.trajekt.nl/>

<https://www.maastrichtuniversity.nl/>

http://archiv.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3432

<https://www.bvjong.nl/wp-content/uploads/2017/04/Eindrapport-verkenning-BVjong-30-jan-20141.pdf>

<https://www.bvjong.nl/>

<https://streetwork.cz/>

<http://travailderue.org/>

<http://ifsw.org>

<https://www.gemeentemaastricht.nl/over-maastricht/projecten/west/mariaberg/>

<https://www.trajekt.nl/initiatief/maatschappelijke-beursvloer-maastricht-heuvelland>

<http://www.athos-maastricht.nl/>

<https://www.trajekt.nl/initiatief/de-happy-kids>

<https://www.gemeentemaastricht.nl/english/students/safe-housing-project/>

<http://www.sportcoachesmaastricht.nl/>

<https://www.oonderdrok.com/>

<http://playingforsuccessmaastricht.nl/>

<https://www.pasopjegeld.nl/stadsspel-nocredit-gameover>

<https://quiet.nl/maastricht/>

<https://www.rtvmaastricht.nl/radio/>

[Bij De Lieve - záznam pořadu z rádia](#)

<https://www.streetcornerwork.eu/?popup=false>

