

Metodická příručka



pro výkon terénní sociální práce



Podpora vytváření systému Terénní sociální práce - vytvoření metodických příruček

Metodická příručka

pro výkon terénní sociální práce

Realizátor veřejné zakázky: Ostravská univerzita v Ostravě



Editor:

Dana Nedělníková

Autorský tým:

Pracovní skupina:

Dana Nedělníková (garant tvorby metodické příručky)

Lýdia Poláčková

Kateřina Dosoudilová

Alice Gojová

Jiřina Bradová

Kateřina Pavlisková

Katarína Klamková

Renáta Köttnerová

Martina Francuchová

Miroslava Kokyová

Roman Hloušek

Dušan Červeňák

Autorka Abecedního přehledu pojmů:

Dominika Černá

Tento projekt je spolufinancován
Evropským sociálním fondem
a státním rozpočtem České republiky.



METODICKÁ PŘÍRUČKA PRO VÝKON TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

„Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce“ je výstupem projektu Ministerstva práce a sociálních věcí a Rady vlády ČR pro záležitosti romské komunity financovaného z Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu ČR, který pro MPSV zpracovala Ostravská univerzita v Ostravě.

Příručka je určena především terénním sociálním pracovníkům a terénním pracovníkům. Zaujme však jistě také širší odbornou i laickou veřejnost. Publikace podává ucelený přehled o terénní sociální práci v kontextu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Využívá jak teoretických znalostí, tak praktických zkušeností, které dokládá řada konkrétních příkladů.

Příručka je prvním souhrnným zpracováním této problematiky v České republice. Pevně věřím, že poslouží v terénní sociální práci a přispěje k širšímu povědomí o ní.


MUDr. Marián Hošek

náměstek ministra práce a sociálních věcí

OBSAH

OBECNÁ ČÁST

1. OBECNÝ POPIS TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	10
1. 1. Terénní sociální práce v kontextu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách .	10
1. 2. Cíle terénní sociální práce a jejich význam pro plánování intervence	12
1. 3. Specifika a základní principy terénní sociální práce	13
1. 4. Možné cílové skupiny	14
2. KOMPETENCE TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA	15
2. 1. Kompetence terénního sociálního pracovníka	15
2. 2. Kompetence terénního pracovníka	19
2. 3. Vedení dokumentace terénní sociální práce	22
2. 3. 1. Individuální záznamy o průběhu poskytování služby – dokumentace	23
2. 3. 2. Ochrana osobních údajů uživatelů služby a dalších osob	24
2. 4. Spolupráce s dalšími odborníky a institucemi v regionu	26
2.4.1. Obsah spolupráce s veřejnoprávními subjekty a neziskovými organizacemi	26
2.4.2. Obsah spolupráce se soukromými subjekty	28
2. 4. 3. Zásady spolupráce	28
3. ZÁKLADY STRUKTUROVANÉ PRÁCE S UŽIVATELEM	30
3.1. Strukturovaná práce s uživatelem sociální služby	30
3. 1. 1. Navázání kontaktu	30
3. 1. 2. Mapování situace	31
3. 1. 3. Formulace zakázky	33
3. 1. 4. Plánování služeb	35
3. 1. 5. Realizace plánu	35
3. 1. 6. Ukončení spolupráce a vyhodnocení výsledků s uživatelem	35
3. 2. Evaluae	36
4. ŘEŠENÍ VZTAHŮ MEZI TERÉNNÍM SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM/TERÉNNÍM PRACOVNÍKEM A JEHO NADŘÍZENÝM A POSTAVENÍ TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA/TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA V RÁMCI ORGANIZACE JAKO TAKOVÉ	38
4. 1. Možnosti organizačního zařazení terénních sociálních pracovníků/terénních pracovníků	38
4. 1. 1. Organizační zařazení v rámci struktury úřadu	38
4. 1. 2. Organizační zařazení v rámci neziskových organizací	38
4.2. Obecné charakteristiky vztahů mezi terénním sociálním pracovníkem/terénním pracovníkem a jeho nadřízeným	39
5. TYPICKÁ DILEMATA A ETIKA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	40
5. 1. Dilemata v terénní sociální práci	40
5. 2. Etické zásady terénní sociální práce	45
5. 3. Ochrana práv uživatele sociální služby	46

6. ZÁKLADY SPOLUPRÁCE V RÁMCI SOCIÁLNÍ SÍTĚ, RIZIKOVÉ SITUACE A DALŠÍ DOPLŇKOVÁ TÉMATA	47
6. 1. Síťování v terénní sociální práci	47
6. 1. 1. Sociální síť a její potenciál v terénní sociální práci	47
6. 1. 2. Tvorba a udržování kontaktů v rámci sociální sítě	47
6. 1. 3. Spolupráce s partnery v rámci sociální sítě	48
6. 2. Komunitní plánování sociálních služeb	49
6. 3. Posouzení vlastních potřeb a bezpečí terénního sociálního pracovníka/ terénního pracovníka	50
6. 3. 1. Rizika vlastního výkonu náročně pomáhající profese	50
6. 3. 2. „Nestandardní“ situace v terénu	52
7. MOŽNOSTI PROPAGACE A MEDIALIZACE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	57
8. VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZE	61

SPECIÁLNÍ ČÁST

1. OBYVATELÉ SOCIÁLNĚ VYLOUČENÝCH LOKALIT	65
1. 1. Popis situace cílové skupiny v našich podmínkách	65
1. 2. Situace obyvatel v sociálně vyloučených lokalitách	66
1. 3. Vstup terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka do sociálně vyloučené lokality - způsob získávání klientů	67
1. 4. Problémy, které terénní sociální pracovník/terénní pracovník s klienty nejčastěji řeší	68
1. 4. 1. Bydlení	68
1. 4. 2. Finance	69
1. 4. 3. Zaměstnanost	71
1. 4. 4. Vzdělávání	72
1. 4. 5. Další sociálně patologické jevy, se kterými se může terénní sociální pracovník/terénní pracovník v sociálně vyloučených lokalitách setkat	73
1. 5. Spolupráce s partnery v rámci sociální sítě z hlediska práce se sociálně vyloučenými	73
1. 6. Asistent Policie ČR pro práci v sociálně vyloučených lokalitách (asistent policie)	74
Příklady dobré praxe	
1. 7. Programy sociální integrace (PSI), Program terénní sociální práce	76
1. 7. 1. Popis situace cílové skupiny v našich podmínkách	76
1. 7. 2. Specifika práce s cílovou skupinou	78
1. 7. 3. Zdroje	80
1. 7. 4. Typické úkony při práci s cílovou skupinou	81
1. 8. Konzultační porady v terénu	82
1. 8. 1. Cílová skupina	82
1. 8. 2. Stručný popis situace v kraji	82
1. 8. 3. Shrnutí podstaty dobré praxe	84
1. 8. 4. Kdo se podílí a jak	84
1. 8. 5. Dosavadní výsledky nebo efekt	85
1. 8. 6. Udržitelnost pozitivních výsledků a přenositelnost	85
1. 8. 7. Rizika	86

1. 9. Řešení stavebních nedostatků v bytech příslušníků romské komunity ve spolupráci se stavebním úřadem	86
1. 9. 1. Lokalita	87
1. 9. 2. Cílová skupina	87
1. 9. 3. Shrnutí podstaty a procesů dobré praxe	87
1. 9. 4. Subjekty, které se účastní řízení	88
1. 9. 5. Formy spolupráce	88
1. 9. 6. Dosavadní výsledky/efekt	89
1. 9. 7. Udržitelnost pozitivních výsledků	89
1. 9. 8. Mimořádné výdaje a další vklady, přenositelnost	89
1. 9. 9. Rizika	90
1. 9. 10. Specifikum dobré praxe	90
1. 10. Projekt romské policejní asistence	90
1. 10. 1. Cílová skupina	90
1. 10. 2. Popis lokality	91
1. 10. 3. Průběh realizace projektu	91
1. 10. 4. Předpokládaný přínos projektu	92
1. 10. 5. Realizátoři projektu	92
1. 10. 6. Rizika	93
1. 10. 7. Metody hodnocení poskytnuté služby	93
2. OSOBY OHROŽENÉ ZÁVISLOSTMI	94
2.1. Specifika terénní sociální práce s uživateli drog	94
Příklady dobré praxe	
2. 2. Terénní práce s uživateli drog ve městě Brně	97
2. 2. 1. Popis situace	97
2. 2. 2. Popis programu	98
2. 2. 3. Práce s uživateli drog v sociálně vyloučených lokalitách	99
2. 3. Centrum terénních programů o.s. Semiramis	102
2. 3. 1. Cílová skupina	102
2. 3. 2. Popis lokality, specifika regionu, historie	102
2. 3. 3. Podstata terénních programů	103
2. 3. 4. Popis poskytovaných služeb	104
2. 3. 5. Principy a metody práce	105
2. 3. 6. Kdo se podílí, spolupráce	105
2. 3. 7. Způsob hodnocení úspěšnosti projektu	106
2. 3. 8. Rizika	107
2. 3. 9. Přínos projektu	107
3. ŽENY POSKYTUJÍCÍ PLACENÉ SEXUÁLNÍ SLUŽBY	108
3. 1. Vymezení pojmu	108
3. 2. Popis situace	108
3. 3. Legislativní kontext	110
3. 4. Specifika práce se ženami poskytujícími placené sexuální služby	111
3. 4. 1. Pravidla terénní sociální práce s prostituujícími se ženami	112
3. 4. 2. Pravidla prvního kontaktu	113

3. 4. 3. Identifikace obchodování s lidmi a nucené prostituce	114
3. 5. Typické úkony vykonávané v rámci terénní sociální práce se ženami poskytujícími placené sexuální služby	115
3. 6. Význam terénní sociální práce pro obec	116
3. 7. Záležitosti, které terénní sociální pracovník/terénní pracovník se ženami nejčastěji řeší	117
3. 7. 1. Záležitosti, kterým se pracovník věnuje krátkodobě	117
3. 7. 2. Záležitosti, kterým se pracovník věnuje dlouhodobě	117
3. 8. Spolupracující zařízení a instituce	118
Příklady dobré praxe	
3. 9. Terénní sociální práce se ženami, poskytujícími placené sexuální služby	118
4. DĚTI A MLÁDEŽ OHROŽENÉ SPOLEČENSKY NEŽÁDOUCÍMI JEVI	121
4. 1. Terminologie	121
4. 2. Charakteristika cílové skupiny	122
4. 2. 1. Definiční znaky cílové skupiny	122
4. 2. 2. Definice pomocí nepříznivých sociálních situací	123
4. 2. 3. Definice pomocí vývojových úkolů	123
4. 2. 4. Definice pomocí rizikového chování dospívajících	124
4. 2. 5. Specifické skupiny dětí a mládeže	125
4. 2. 6. Fenomén práce se skupinou, skupinovou normou a s jednotlivcem na pozadí skupiny	125
4. 3. Charakteristika principu nízkoprahovosti	126
4. 3. 1. Nízkoprahovost v kontextu kontaktní práce	126
4. 3. 2. Cíle práce s cílovou skupinou dětí a mládeže	127
4. 4. Obsah terénní práce s dětmi a mládeží	127
4. 4. 1. Monitoring	127
4. 4. 2. Vyhledávání	130
4. 4. 3. Navázání a udržení kontaktu	131
4. 4. 4. Odborná pomoc a podpora a vytváření podmínek	132
4. 5. Požadavky na vzdělání terénního sociálního pracovníka s dětmi a mládeží	136
Příklady dobré praxe	
4. 6. Terénní sociální práce jako integrální součást nabídky sociálních služeb v regionu Prahy 12 (příklad zpracován na základě dat z let 2004 - 2006)	136
5. RODINY S DĚTMI	143
5. 1. Popis situace cílové skupiny v našich podmínkách	143
5. 2. Legislativní podmínky	144
5. 3. Specifika terénní sociální práce v rodinách s dětmi jsou uvedena ve vztahu	146
5. 3. 1. Specifika terénní sociální práce s rodinami ve vztahu k jiným cílovým skupinám ..	146
5. 3. 2. Potenciál terénní sociální práce ve vztahu k možnostem praxe orgánů SPOD	147
5. 4. Činnosti terénního sociálního pracovníka /terénního pracovníka	149
5. 4. 1. Poskytování poradenství	149
5. 4. 1. 1. Sociální a právní poradenství	149
5. 4. 1. 2. Výchovné poradenství	150

5. 4. 1. 3. Sociálně aktivizační služby	150
5. 4. 1. 3. 1. Terénní sociální pracovník/terénní pracovník vykonává výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti ve smyslu	150
5. 4. 1. 3. 2. Terénní sociální pracovník/ terénní pracovník zprostředkovává kontakt se společenským prostředím	151
5. 4. 1. 3. 3. Terénní sociální pracovník/ terénní pracovník poskytuje pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	151
5. 5. Specifické legislativní znalosti potřebné pro práci s cílovou skupinou	152
Příklady dobré praxe	
5. 6. Příklad dobré praxe v mikroregionu Kladno	153
5. 6. 1. Cílová skupina	153
5. 6. 2. Stručný popis lokality – dostupné služby, specifika regionu	153
5. 6. 3. Shrnutí podstaty dobré praxe	154
5. 6. 4. Kdo se podílí a jak	155
5. 6. 5. Formy spolupráce	155
5. 6. 6. Dosavadní výsledky nebo efekt	156
5. 6. 7. Udržitelnost pozitivních výsledků a přenositelnost	156
5. 6. 8. Mimořádné a další výdaje/vklady, které realizace dobré praxe vyžaduje ..	156
5. 6. 9. Rizika	156
5. 6. 10. Pojmenování specifika dobré praxe	157
5. 7. Sanace rodin – sociální intervence, sociálně pedagogické posilování rodin a jejich doprovázení, jako alternativa k odebrání dětí z rodin	157
5. 7. 1. Cílová skupina	157
5. 7. 2. Popis lokality	157
5. 7. 3. Podstata dobré praxe	159
5. 7. 4. Kdo se podílí a jak	160
5. 7. 5. Formy spolupráce	161
5. 7. 6. Dosavadní výsledky nebo efekt	162
5. 7. 7. Udržitelnost pozitivních výsledků a přenositelnost	162
5. 7. 8. Mimořádné a další výdaje/vklady potřebné pro realizaci dobré praxe	162
5. 7. 9. Rizika a nedostatky	163
5. 7. 10. Pojmenování specifika dobré praxe	164
5. 8. Terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a mládež ohrožené sociálním vyloučením .	164
5. 8. 1. Cílová skupina	164
5. 8. 2. Stručný popis lokality	165
5. 8. 3. Shrnutí podstaty dobré praxe	165
5. 8. 4. Kdo se podílí a jak	166
5. 8. 5. Formy spolupráce	167
5. 8. 6. Dosavadní výsledky nebo efekt	167
5. 8. 7. Udržitelnost pozitivních výsledků a přenositelnost	167
5. 8. 8. Mimořádné a další výdaje /vklady, které realizace dobré praxe vyžaduje .	167
5. 8. 9. Rizika	167
5. 8. 10. Pojmenování specifika dobré praxe	168

5. 9. Sociální asistence pro znevýhodněné rodiny s dětmi	168
5. 9. 1. Popis lokality a specifika regionu	168
5. 9. 2. Situace rodin s dětmi v Ostravě	168
5. 9. 3. Popis programu	169
5. 9. 4. Podstata dobré praxe: intenzivní spolupráce s rodinou v přirozeném prostředí v kontaktu s orgánem SPOD	171
5. 9. 5. Rizika	173
5. 9. 6. Přenositelnost dobré praxe	174
6. OSOBY BEZ PŘÍSTŘEŠÍ	175
6. 1. Vymezení pojmu	175
6. 2. Popis situace	176
6. 3. Rizikové skupiny ohrožené bezdomovectvím	177
6. 4. Příčiny bezdomovectví	177
6. 5. Nejčastější problémy bezdomovců	178
6. 6. Specifika práce s osobami bez přístřeší	179
6. 7. Typické úkony vykonávané v rámci terénní sociální práce s osobami bez přístřeší	180
Příklady dobré praxe	
6. 8. Terénní práce v lokalitách mimo dosah sociální sítě	184
6. 8. 1. Cílová skupina	184
6. 8. 2. Stručný popis lokality	184
6. 8. 3. Partneři	184
6. 8. 4. Dosavadní výsledky nebo efekt	185
6. 8. 5. Udržitelnost pozitivních výsledků a přenositelnost	185
6. 8. 6. Mimořádné a další výdaje/vklady, které realizace dobré praxe vyžaduje ..	185
6. 8. 7. Rizika	185
6. 8. 8. Pojmenování specifika dobré praxe	185
6. 9. Současný stav spolupráce mezi státními institucemi a nestátními neziskovými organizacemi jako základ k vytvoření sociální sítě služeb pro osoby bez přístřeší v městě Ostrava	186
PŘÍLOHY	
Příloha č. 1: Náplň práce: Terénní sociální pracovník	188
Příloha č. 2: Náplň práce: Terénní pracovník	190
Příloha č. 3: Abecední přehled pojmů	192
LITERATURA	196

Metodika terénní sociální práce

Terénní sociální práce je jedním z významných a účinných nástrojů, jak předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců, rodin či celých sociálních skupin z určitých interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou ve společnosti přístupné většině.

Fenomén sociálního vyloučení brání lidem zapojit se do ekonomických, politických, spotřebních a dalších aktivit společnosti, a ve svém důsledku jim tedy znemožňuje být plnoprávními občany. Sociální práce nemůže stavět na předpokladu, že ji tyto jedinci či sociální skupiny sami vyhledají v jejich institucích, a přitom právě oni jsou nositeli takových životních témat, k nimž se sociální práce tradičně obrací. Kontakt s klienty v jejich přirozeném prostředí má v sociální práci hluboké kořeny a v posledním desetiletí se i v České republice k těmto základům částečně vrací.

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce představuje souhrn doporučených praktik a postupů, pokrývajících základní činnosti pracovníků v terénních sociálních službách, kteří pracují s vymezenými cílovými skupinami. Metodická příručka předkládá určitý jednotčící rámec, který umožňuje pracovníkům¹, příp. jejich nadřízeným, rychlou orientaci v základní terminologii, v činnostech, které mají vykonávat, nabízí způsoby řešení dílčích problémů atd. Dodržování metodiky zvyšuje šance uživatelů na bezpečný standard sociální služby a poskytuje pracovníkům vodítka pro jejich činnost. Aby mohla příručka obsáhnout široké spektrum aktivit pro rozsáhlou klientelu, musí mít dostatečnou míru obecnosti, která umožní oslovení jak pracovníků v malých obcích, jejichž činnost je úzce zaměřena, tak celých týmů poskytujících komplexní služby. Forma a rozsah aktivit pracovníků se na těchto různých úrovních může značně lišit a je v jejich kompetenci volit z příručky takové činnosti a strategie, které jsou smysluplné v kontextu lokality, možností organizace, cílové skupiny atd., ale vždy tak, aby byl naplněn charakter služby stanovený zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Specifika konkrétních sociálních služeb a cílových skupin citlivěji upraví vlastní manuály poskytovatelských organizací, které mohou pracovníkům předkládat dojednané způsoby řešení problémů v organizaci a téma dané cílové skupiny pojímat komplexněji, naproti tomu nemají jednotčící potenciál na úrovni různých poskytovatelů, regionů atd.

¹ V textu jsou pro označení osob používány pouze maskulinní tvary daného podstatného jména. Výrazy nejsou přechylovány do feminina, aby nedošlo ke snížení srozumitelnosti textu. Např. označením pracovník, uživatel, klient atd. je myšlena osoba v dané pozici či postavení, ať se jedná o muže či ženu (pracovníka - pracovníci, uživatele – uživatelku, klienta - klientku). Uživatelem je označována osoba ve vztahu k poskytovateli služby, ve vztahu ke konkrétnímu pracovníkovi je v metodické příručce nazývána klientem a takto je označována při popisu struktury spolupráce.

OBEČNÁ ČÁST

1. OBEČNÝ POPIS TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

1. 1. Terénní sociální práce v kontextu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Terénní sociální práce je z hlediska zákona o sociálních službách realizována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb. **Sociální službou** se přitom podle §3 a) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Jednotlivým znakem těchto služeb je jejich naplňování v **přirozeném sociálním prostředí**, které § 3 d) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách vymezuje jako rodinu a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity¹.

Přestože rámec terénní sociální práce je výrazně širší, pro potřeby metodické příručky je její výkon popisován zejména v rozsahu služeb sociální prevence:

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou jím ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (§ 53 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Terénních forem může nabývat řada sociálních služeb. Metodická příručka se vztahuje zejména k těm, pro které je realizace v přirozeném prostředí uživateli podstatou, jsou to:

Terénní programy

vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 69 jako terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života.

Služba závazně obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

¹ Takto je chápáno i prostředí, kde se cílové skupiny aktuálně pohybují – např. otevřená drogová scéna apod.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

vymezeny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 65 jako terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, jehož vývoj je ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.

Služba závazně obsahuje tyto základní činnosti:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- c) sociálně terapeutické činnosti,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Kromě služeb sociální prevence obsahují sociální služby **sociální poradenství**², které podle § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zahrnuje:

- a) **základní** sociální poradenství,
- b) **odborné** sociální poradenství.

(2) **Základní sociální poradenství** poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je povinnou činností při poskytování všech druhů sociálních služeb, tzn., že poskytovatel sociálních služeb je vždy povinen tuto činnost zajistit.

(3) **Odborné sociální poradenství** je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.

(4) Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - b) sociálně terapeutické činnosti,
 - c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
- Tyto činnosti vykonávají v rozsahu vymezeném níže pomáhající profesionálové, kteří naplňují předpoklady stanovené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách:

Terénní sociální pracovník

Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, tj. vzdělání v následujících oborech:

- a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,

² Třetím druhem sociálních služeb jsou služby sociální péče, určené zejména osobám se zdravotním znevýhodněním, kterým napomáhají při zajištění fyzické a psychické soběstačnosti, s cílem umožnit jim v co nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, příp. zajistit jim důstojné prostředí a zacházení (viz § 38 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění).

- b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském nebo magisterském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu,
- c) absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v oblastech uvedených v písmenech a) a b) v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončení vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena v písmenu b).

Terénní pracovník

je odborný pracovník, který naplňuje podmínky způsobilosti k právním úkonům, bezúhonnosti, zdravotní způsobilosti a kvalifikační požadavky, kladené na pracovníka v sociálních službách podle § 116 odst. 5 b) zákona č. 108/2006 Sb., tj. střední vzdělání s výučním listem nebo střední vzdělání s maturitní zkouškou a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu³; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání ergoterapeut. Terénní pracovník vykonává podle tohoto zákona § 116 odst. 1 b) základní výchovnou nepedagogickou činnost spočívající v prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků, působení na vytváření a rozvíjení pracovních návyků, manuální zručnosti a pracovní aktivity, provádění volnočasových aktivit zaměřených na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností formou výtvarné, hudební a pohybové výchovy, zabezpečování zájmové a kulturní činnosti a podle § 116 odst. 1 c) zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistází pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychologické aktivizaci.

Pracovníci, kteří dosáhli základního, středního s výučním listem nebo maturitou či vyššího odborného vzdělání a absolvovali akreditovaný kvalifikační kurz (nevyžaduje se u fyzických osob, které podle zvláštního právního předpisu získaly způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetřovatel), mohou podle § 116 odst. 1 c) zákona č. 108/2006 Sb., vykonávat pouze návštěvní činnost v domácnosti osoby spočívající ve vykonávání prací spojených s přímým stykem s osobami s fyzickými a psychologickými obtížemi, komplexní péči o jejich domácnost, zajišťování sociální pomoci, provádění sociálních depistází pod vedením sociálního pracovníka, poskytování pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychologické aktivizaci.

Konkrétní činnosti terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka vyplývají z jejich kompetencí a náplní práce uvedených v dalších kapitolách.

1. 2. Cíle terénní sociální práce a jejich význam pro plánování intervence

Za **cíle terénní sociální práce** lze v obecné rovině považovat:

- prevenci sociálního vyloučení a jeho prohlubování,

- prevenci sociálně rizikových jevů,
- sociální začleňování,
- mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost,
- zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení atp.,
- pomoc klientům získávat/znovu nabývat sociální kompetence,
- předávání informací.

Cílem sociálních služeb je podle Standardů kvality sociálních služeb (2002) „umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti i přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytované sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, jsou bezpečné a odborné“.

Z uvedeného vymezení vyplývá význam **přirozeného prostředí** jako žádoucího životního prostoru lidí v nepříznivé sociální situaci, důraz na **práva a lidskou důstojnost uživatelů** a na **odbornost poskytovaných služeb**.

Konkrétní cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel ve spolupráci s pracovníkem. Uznání práva na volbu a požadavek přizpůsobit služby individuálním potřebám, přáním a preferencím uživatelů služeb znamená zaměření sociálních služeb na realizaci **osobních cílů uživatelů**. Osobním cílem je v kontextu sociálních služeb to, **čeho může uživatel využíváním sociální služby dosáhnout** (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002). Při naplňování těchto cílů terénní sociální pracovník a terénní pracovník kladou důraz na zvýšení sociálních kompetencí a sociální mobility uživatele, s využitím zdrojů, které v lokalitě nabízejí služby nebo mohou jinak přispět k naplnění stanovených cílů. Volba strategie a formy spolupráce se vždy od stanovených cílů odvíjí a pracovník s uživatelem společně reflektují, zda jejich spolupráce k těmto cílům směřuje. V průběhu celé spolupráce pracovníka s uživatelem je kladen důraz na samostatnost v rozhodování uživatele a na podporu jeho aktivity.

Pracovníci na jednotlivých pozicích – terénní sociální pracovník a terénní pracovník mohou s uživatelem na realizaci těchto cílů pracovat v různém rozsahu, podle své odbornosti a typu činnosti, ke které mají odbornou způsobilost.

1. 3. Specifika a základní principy terénní sociální práce

Specifikem terénní sociální práce je, že pomáhající vyhledává potenciální uživatele sociálních služeb v jejich přirozeném prostředí a společná setkání tak obvykle neprobíhají na půdě organizace, která terénního sociálního pracovníka/ terénního pracovníka zaměstnává. Tento způsob práce umožňuje kontakt s lidmi, kteří z různých důvodů sami institucionální pomoc nevyhledávají, případně z počátku i odmítají. Návštěvy v domácnostech uživatelů v rámci práce v přirozeném prostředí také poskytují příležitost ke spolupráci s celou rodinou a širším společenstvím. V případě práce ve vyloučených lokalitách se nabízí možnost skupinové či komunitní práce. Tato specifika v sobě obsahují takové příležitosti a potenciál, které při práci

³§ 37 a § 40 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

s jednotlivcem v poradenském zařízení či na úřadě není možné využít. Na druhou stranu vstup do soukromého prostoru jednotlivců, rodin a celých společenství klade vysoké nároky na profesionalitu a etické chování pracovníků, stejně tak jako vstup do teritorií cílové skupiny, jež se zpravidla nachází ve veřejném prostoru.

Základní principy terénních sociálních služeb:

Veškeré aktivity vykonávané v rámci terénní služby podporují plnou sociální integraci jejich uživatelů do společnosti a jsou poskytovány převážně v přirozeném prostředí uživatelů, se snahou využít v maximální možné míře jejich přirozených sociálních zdrojů (rodina, příbuzní, apod.). Terénní sociální služby jsou poskytovány na základě druhových standardů sociální služby, v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, dalšími právními normami České republiky a Evropské unie a s Etickým kodexem sociálních pracovníků, případně z něj odvozených kodexů (např. kodex kontaktních center, kodex ČAS). Uživatelé služby nesmějí být diskriminováni na základě své etnické, národnostní, rodové, sociální, náboženské a jiné příslušnosti.

K základním principům terénních sociálních služeb patří:

- **održování práv uživatelů** – sociální služba je poskytována s důrazem na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv uživatelů,
- **zplnomocňování uživatelů,**
- **práce v přirozeném prostředí uživatelů,**
- **kontinuita a návaznost služeb,**
- **princip nízkoprahovosti.**

1. 4. Možné cílové skupiny

Jednotlivce, rodiny a skupiny osob, na které se terénní sociální práce zvláště zaměřuje, spojuje zejména skutečnost, že obvykle sami nevyhledávají institucionální pomoc. Důvodů, proč pomáhajícího pracovníka nekontaktují na jeho pracovišti, může být několik:

- neví, že služba existuje
- nemohou pomoc vyhledat, protože v blízkém okolí není k dispozici
- jejich aktuální životní situace jim ve vyhledání pomoci brání
- nemají důvěru v oficiální instituce nebo s nimi mají špatnou zkušenost
- mají obavu ze stigmatizace (např. se obávají posměchu okolí) či postihu
- v přístupu k pomoci jsou znevýhodněni – nemají komunikační dovednosti, jsou imobilní, děti jsou např. závislé na tom, zda je rodiče přivedou
- existující pomoc a služby nereagují na jejich potřeby
- mohou se domnívat, že jejich problémy jsou tak rozsáhlé, že už nejsou řešitelné
- nemají potřebu pomoc vyhledat či řešit svůj problém, ale společnost vyžaduje minimalizaci rizik či negativních důsledků spojených s jejich životním stylem či životní situací. Je to tedy společnost, obec atd., kdo pojmenuje problém a vyžaduje řešení – klient sám necítí potřebu svou situaci měnit.

Mezi nejčastější cílové skupiny terénní sociální práce patří:

- osoby ze sociálně vyloučených lokalit, u kterých dochází ke kumulaci problémů (chudoba, dluhy, nezaměstnanost, lichva, špatný stav bydlení, špatný přístup ke službám, špatná kvalita vzdělání, kriminalita apod.), nebo osoby sociálním vyloučením ohrožené
- osoby ohrožené závislostmi
- osoby poskytující placené sexuální služby
- děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy
- rodiny s dětmi (nezávisle na tom, v jaké lokalitě žijí)
- osoby bez příštířeší

2. KOMPETENCE TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA A TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA

Kompetence označují rozsah působnosti, souhrn oprávnění a povinností, které jsou terénnímu sociálnímu pracovníkovi a terénnímu pracovníkovi svěřeny k výkonu jejich povolání. Tyto kompetence se odrážejí v náplních práce, jejichž příklady jsou obsahem přílohy č. 1 pro terénního sociálního pracovníka a přílohy č. 2 pro terénního pracovníka.

2. 1. Kompetence terénního sociálního pracovníka

Terénní sociální pracovník vykonává soubory činností na úrovni:

- I. přímé práce s uživatelem
- II. nepřímých aktivit ve prospěch uživatelů
- III. aktivit nutných pro realizaci a rozvoj sociální služby
- IV. metodického vedení terénních pracovníků podle organizačního uspořádání organizace
- V. aktivit ve prospěch vlastního profesního rozvoje

I. Na úrovni přímé práce⁴ s uživatelem terénní sociální pracovník:

A. Provádí depistáž - aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů, podle cílové skupiny a typu sociální služby, např. se zaměřením na osoby a skupiny osob s dluhy na nájemném a na službách spojených s užíváním bytu, zadlužených u společností nabízejících půjčky, se zdravotními problémy, s rizikem spojeným s trestnou činností (vlastní či poškození trestnou činností jiných osob – např. oběti lichvářství), ohrožených fyzickou deprivací a dalšími sociálními a sociálně-zdravotními problémy a jejich sumací (např. u osob ohrožených závislostí), přičemž věnuje zvláštní pozornost nezletilým dětem žijícím v těchto podmínkách.

⁴ Přímá práce zahrnuje aktivity v bezprostředním kontaktu s uživatelem.

Navázání kontaktu může mít různé podoby

- aktivní oslovení jednotlivce či skupiny v terénu
- vyčkávání na oslovení cílovou skupinou, kdy pracovník tráví v její blízkosti určitý čas a získává si důvěru
- kontakt je zprostředkován třetí osobou – jiným uživatelem služby, rodinným příslušníkem, autoritou v lokalitě
- nepřímo – vytváří a rozšiřuje letáky a jiné tištěné materiály s nabídkou terénních služeb (např. v lékárnách, ve veřejných institucích apod.)

B. Poskytuje sociální služby - podle druhu sociální služby, kterou organizace poskytuje, vykonává terénní sociální pracovník soubor činností, předepsaných vyhláškou č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

B. 1.) poskytuje poradenství ve smyslu:

- základního sociálního poradenství

podle § 3 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, toto poradenství obsahuje:

- a) **poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace** prostřednictvím sociální služby: terénní sociální pracovník poskytuje pomoc zejm. při stanovování, dosahování a vyhodnocování cílů uživatele, které se vztahují k překonávání či zmírňování nepříznivé sociální situace, poskytuje informace potřebné k rozhodování (*např. o možnostech splátkového kalendáře, o možnostech ubytování, o způsobu vyřizování osobních dokladů, o významu určitého lékařského ošetření, o způsobech ochrany před bezpečnostními či zdravotními riziky, jako jsou informace o zásadách bezpečného brání drog, informace o způsobu přenosu pohlavních chorob*), nabízí alternativy řešení či zmírnění nepříznivé sociální situace (*např. alternativy azylového bydlení, domů na půl cesty, ubytování na ubytovnách, v nájmu*), nastiňuje varianty možného vývoje situace při jejím neřešení (*např. ztráta bydlení, postih za trestný čin šíření pohlavních chorob*),
- b) **poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb** podle potřeb uživatelů a informace o jiných formách pomoci (*např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi*), informace o dalších sociálních službách, aktivitách a možných zdrojích pomoci,
- c) **poskytnutí informace o základních právech a povinnostech uživatele**, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- d) **poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny** v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu, a to jak ve formě péče o osobu ve společné domácnosti, tak ve smyslu zájmu o řešení její situace.

- odborného sociálního poradenství

podle § 4 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, toto poradenství obsahuje:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zejm. zprostředkování navazujících služeb a kontaktů,
- b) sociálně terapeutické činnosti: jako je poradenství v oblastech orientace v sociálních systémech, práva, psychologie a v oblasti vzdělávání,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí (*doprovázení, příp. zastupování uživatele na základě plné moci při jednání na úřadech a v jiných institucích, s důrazem na podporu autonomie a soběstačnosti uživatele*)
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím (*mediace konfliktu v lokalitě, podpora při návratu z ústavních zařízení atd.*)

B. 2.) poskytuje službu terénní programy

je-li organizace poskytovatelem terénních programů, je podle § 34 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, základní činností této služby:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: činnost zahrnuje zejm. aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí (*např. organizace interkulturních setkání, exkurzí*),
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - pomoc při vyřizování běžných záležitostí (*např. osobních dokladů*),
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
 - sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
 - poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik (*besedy či skupinové informační setkání v terénu*), včetně případného poskytování materiálních prostředků ke snižování těchto rizik (*např. poskytování ošacení, výměna injekčního materiálu a distribuce zdravotnického materiálu, podle specifík cílových skupin a možností organizací*).

B. 3.) poskytuje službu sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

je-li organizace poskytovatelem sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, patří podle § 30 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, k základním činnostem této služby:

- a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
 - pracovní výchovná činnost s dětmi
 - pracovní výchovná činnost s dospělými, například podpora a nácvik rodičovského chování včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních

- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte
 - zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí
 - zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity
- b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři, na zájmové aktivity a doprovázení zpět,
- c) sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
- pomoc při vyřizování běžných záležitostí
 - pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

B. 4.) provádí case management

Ke koordinaci sociálních, pedagogických, psychologických, zdravotnických a dalších služeb v zájmu uživatele, jehož potřeby přesahují možnosti jediné služby a je pro něj nutné účelně koordinovaného postupu několika poskytovatelů služeb, péče či pomoci, může terénní sociální pracovník využívat metody **case managementu**. Případové řízení je obvykle realizováno v rámci multidisciplinárního týmu různých poskytovatelů služeb, kdy case manager monitoruje, zhodnocuje a obhájí komplex služeb pro naplnění specifického souboru potřeb uživatele. Case management uskutečňovaný v rámci sociální práce je charakteristický tím, že se obrací na obě úrovně – jak na úroveň klienta a jeho rodiny, tak na systém, ve kterém se realizuje (NASW Standards for Social Work Case Management, 1992).

Terénní sociální pracovník vede o přímé práci s uživatelem **záznam v papírové nebo elektronické formě, podle možností a vnitřních pravidel organizace**. Náležitosti a forma záznamu jsou obsahem podkapitoly Vedení dokumentace terénní sociální práce.

II. Nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů

A. Podle typu a cílů služby terénní sociální pracovník **mapuje situaci v prostředí**, kde:

- vyhledává dostupné zdroje potřebné k dosažení cílů
- mapuje rizika

B. **Koordinuje zdroje a iniciuje změny** v zájmu cílové skupiny⁵, podle pověření nadřízeným pracovníkem se **účastní procesů tvorby sociální politiky**, zejm. na lokální úrovni, připomínkuje návrhy zákonů,

C. **Provádí opatření v oblasti prevence** – participuje na besedách, vzdělávání, rozšiřuje osvětové materiály apod., v rozsahu vyplývajícím z pověření nadřízeným pracovníkem,

⁵ S využitím procesů **síťování** (viz. kapitola Síťování v terénní sociální práci), **komunitního plánování** (je-li v obci realizováno, viz. podkapitola Komunitní plánování), **medializace** (viz. kapitola Možnosti propagace a medializace terénní sociální práce) aj. metod.

D. V zájmu cílové skupiny **spolupracuje s příslušnými organizacemi**.

III. Terénní sociální pracovník vykonává aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociální služby:

- spolupracuje na tvorbě projektů, dodává podklady pro **rozvoj služby, včetně podkladů pro evaluaci**, případně se na evaluaci přímo podílí,
- podílí se na **propagaci a medializaci** aktivit organizace (viz. kapitola Možnosti propagace a medializace terénní sociální práce), je-li pověřen nadřízeným pracovníkem.

IV. Terénní sociální pracovník metodicky vede terénní pracovníky

V rámci metodického vedení poskytuje terénním pracovníkům případové vedení, vzdělává je, napomáhá jim při naplňování standardů kvality sociálních služeb, uvádí do praxe nastupující terénní pracovníky a zkompetentňuje je prostřednictvím doprovázení, tutoringu, metodických porad a jiných nástrojů. Metodickým vedením **mohou být v organizaci pověřeni i jiní sociální pracovníci**, v závislosti na organizační struktuře projektu či organizace. Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách může terénní pracovník vykonávat určité činnosti pouze pod vedením sociálního pracovníka.

V. Terénní sociální pracovník vyvíjí aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje

Terénní sociální pracovník se průběžně vzdělává, pracuje na své odborné způsobilosti, účastní se supervizí a dalších rozvojových aktivit v rámci organizace, přičemž za vzdělávání lze považovat i odborné a metodické konzultace (např. s krajským koordinátorem apod.).

Terénní sociální pracovník dodržuje povinnost mlčenlivosti o všech informacích, se kterými přišel do styku v průběhu plnění svých úkolů, a tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru (viz §100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů).

2. 2. Kompetence terénního pracovníka

Terénní pracovník vykonává soubory činností na úrovni:

- I. přímé práce s uživatelem
- II. nepřímých aktivit ve prospěch uživatelů
- III. aktivit nutných pro realizaci a rozvoj sociální služby
- IV. konzultování své práce s (terénními) sociálními pracovníky podle organizační struktury poskytovatele
- V. aktivit ve prospěch vlastního profesního rozvoje

I. Na úrovni přímé práce s uživatelem terénní pracovník:

A. Provádí depistáž pod vedením sociálního pracovníka

aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů, podle cílové skupiny a typu sociální služby, např. se zaměřením na osoby a skupiny osob s dluhy na nájemném a na službách, zadlužených u společností nabízejících půjčky, se zdravotními problémy, s rizikem spojeným s trestnou činností (vlastní či poškození trestnou činností jiných osob – např. oběti lichvářství), ohrožených fyzickou deprivací a dalšími sociálními a sociálně-zdravotními problémy a jejich sumací, přičemž věnuje zvláštní pozornost nezletilým dětem žijícím v těchto podmínkách. Navázání kontaktu může mít různé podoby:

- aktivní oslovení jednotlivce či skupiny v terénu
- vyčkávání na oslovení cílovou skupinou, kdy pracovník tráví v její blízkosti určitý čas a získává si důvěru
- kontakt je zprostředkován třetí osobou – jiným uživatelem služby, rodinným příslušníkem, autoritou v lokalitě
- nepřímo – rozšiřuje letáky aj. tištěné materiály s nabídkou terénních služeb (např. v lékárnách, ve veřejných institucích atd.)

B. Podílí se na poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, kterou organizace poskytuje, vykonává terénní pracovník **dílčí aktivity**, které jsou součástí **činností** předepsaných vyhláškou č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

B. 1.) poskytuje poradenství ve smyslu:

- základního sociálního poradenství

podle § 3 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, toto poradenství obsahuje:

- a) poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace** prostřednictvím sociální služby: terénní sociální pracovník poskytuje pomoc zejm. při stanovování a dosahování a vyhodnocování cílů uživatele, které se vztahují k překonávání či zmírňování nepříznivé sociální situace, poskytuje informace potřebné k rozhodování (*např. o možnostech splátkového kalendáře, o možnostech ubytování, o způsobu vyřizování osobních dokladů, o významu určitého lékařského ošetření, o způsobech ochrany před bezpečnostními či zdravotními riziky, jako jsou informace o zásadách bezpečného braní drog, informace o způsobu přenosu pohlavních chorob*), nabízí alternativy řešení či zmírnění nepříznivé sociální situace (*např. alternativy azylového bydlení, domů na půl cesty, ubytování na ubytovnách, v nájmu*), nastiňuje varianty možného vývoje situace při jejím neřešení (*např. ztráta bydlení, postih za trestný čin šíření pohlavních chorob*),
- b) poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb** podle potřeb uživatelů a informace o jiných formách pomoci (*např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi*), informace o dalších sociálních službách, aktivitách a možných zdrojích pomoci,

c) poskytnutí informace o základních právech a povinnostech uživatele, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,

d) poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu, a to jak ve formě péče o osobu ve společné domácnosti, tak ve smyslu zájmu o řešení její situace.

Terénní pracovník se těchto činností účastní ve smyslu pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a při psychické aktivizaci pod vedením sociálního pracovníka.

B. 2.) podílí se na poskytování služby terénní programy

je-li organizace poskytovatelem terénních programů, podle § 34 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, podílí se na realizaci služby poskytováním:

- a) zprostředkováním kontaktu se společenským prostředím: poskytováním pomoci při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci,
- b) pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
 - zajišťuje sociální pomoc při vyřizování běžných záležitostí
 - zajišťuje sociální pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

B. 3.) podílí se na poskytování služby sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

je-li organizace poskytovatelem sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi, podílí se terénní pracovník na činnostech podle § 30 vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách:

- působí na prohlubování a upevňování základních hygienických a společenských návyků
- působí na vytváření a rozvíjení pracovních návyků
- provádí volnočasové aktivity zaměřené na rozvíjení osobnosti, zájmů, znalostí a tvořivých schopností
- zabezpečuje zájmové a kulturní činnosti
- zajišťuje sociální pomoc
- poskytuje pomoc při vytváření sociálních a společenských kontaktů a psychické aktivizaci

Terénní pracovník **vede** o přímé práci s uživatelem **záznam v papírové nebo elektronické formě, podle možností a vnitřních pravidel organizace.** Náležitosti a forma záznamu jsou obsahem podkapitoly Vedení dokumentace terénní sociální práce.

II. Nepřímé aktivity ve prospěch uživatelů

- A. podílí se na opatření v oblasti prevence** – účastní se na besedách, rozšiřuje osvětové materiály apod., v rozsahu vyplývajícím z pověření vedoucím pracovníkem,
B. v zájmu cílové skupiny spolupracuje s příslušnými organizacemi.

III. Terénní pracovník vykonává aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociální služby:

- A. dodává podklady pro rozvoj služby, včetně podkladů pro evaluaci,**
B. podílí se na propagaci a medializaci aktivit organizace (viz kapitola Možnosti propagace a medializace terénní sociální práce), je-li pověřen nadřízeným pracovníkem.

IV. Terénní pracovník konzultuje svou práci s (terénními) sociálními pracovníky v rámci metodického vedení a jiných způsobů spolupráce, které jsou v rámci organizace nastaveny.

Metodickým vedením terénního pracovníka mohou být v organizaci pověřeni i jiní sociální pracovníci, v závislosti na organizační struktuře projektu či organizace. Terénní pracovník těchto mechanismů využívá v případové práci i v dalších oblastech své činnosti. Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách může terénní pracovník vykonávat určité činnosti pouze pod vedením sociálního pracovníka.

V. Terénní pracovník vyvíjí aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje

Terénní pracovník pracuje na své odborné způsobilosti a průběžně se vzdělává, účastní se supervizí a dalších rozvojových aktivit v rámci organizace, přičemž součástí vzdělávání mohou být i odborné a metodické konzultace (např. s krajským koordinátorem apod.).

Terénní pracovník dodržuje povinnost mlčenlivosti o všech informacích, se kterými přišel do styku v průběhu plnění svých úkolů, a tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru (viz § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů).

2. 3. Vedení dokumentace terénní sociální práce

Podle § 88 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou poskytovatelé sociálních služeb povinni plánovat průběh poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osob, kterým poskytují sociální služby, **vést písemné individuální záznamy o průběhu poskytování sociální služby** a hodnotit průběh poskytování sociální služby za účasti těchto osob, je-li to možné s ohledem na jejich zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jejich zákonných zástupců a vést evidenci žadatelů o sociální službu, se kterými nemohl uzavřít smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů nedostatečné kapacity k poskytnutí sociální služby. Povinnost vedení písemného individuálního záznamu o průběhu poskytování sociální služby se vztahuje na terénní sociální pracovníky i na terénní pracovníky.

2. 3. 1. Individuální záznamy o průběhu poskytování služby – dokumentace

Každý poskytovatel sociální služby má stanovena vnitřní pravidla pro zpracovávání, vedení a evidenci a pro skartaci dokumentace. Konkrétní obsah a forma vedení dokumentace **podléhá směrnicím a pokynům poskytovatele**, je však důležité, aby individuální záznamy byly užitečné pro plánování, vyhodnocování i průkaznost poskytování služby.

Pro potřeby vedení dokumentace je nutné definovat, kdy se člověk stává uživatelem služby, kdy tímto uživatelem být přestává, co je předmětem spolupráce a jak jsou definovány cíle této spolupráce.

Vnitřní pravidla a forma vedení dokumentace se odvíjejí od cílové skupiny a charakteru poskytované služby. Jejich podoba může být následující:

Příklad obsahového vymezení dokumentace:

Poskytovatel pracuje s pojmy uživatel, zakázka a konzultace.

Uživatel - u každého uživatele jsou evidována kategorizovaná data dle informací, které má terénní sociální pracovník/terénní pracovník o uživateli k dispozici. Poskytovatel služby si nadefinuje **povinné údaje** (např. *jméno, rok narození, atd.*), které sleduje vždy, a **další údaje** dle požadavků organizace (např. *počet členů v domácnosti, rekvalifikace, atd.*).

Zakázka - z hlediska vedení dokumentace (papírové i elektronické) se jedná o vymezení spolupráce terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka s klientem na konkrétním zadání ze strany klienta. Zakázka je kategorie, která je časově ohraničena, má začátek a konec a můžeme u ní sledovat, zda bylo dosaženo na začátku definovaného cíle. Právě hodnocení dosažení stanovených cílů představuje jeden ze základních parametrů následné evaluace (např. *pokud se terénní sociální pracovník/terénní pracovník s uživatelem dohodne na pomoci při získání zaměstnání, můžeme dle dosaženého výsledku hodnotit, do jaké míry byla tato spolupráce úspěšná*). Nicméně dosažení cíle není jediným parametrem, který u zakázek sledujeme, obdobně je důležité sledovat úspěšnost spolupráce terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka s klientem z hlediska postupu. Na rozdíl od sledování úspěšnosti plnění definovaného cíle, což většinou bývá hlavní kritérium úspěšnosti programu pro donátory, hledisko postupu je používáno jakožto rozšiřující parametr hlediska cíle při interním hodnocení pracovníků a je v tomto hledisku přihlédnuto k překážkám, které zamezily dosažení cíle.

Zakázka má několik parametrů (*jméno, doba trvání a typ*). Typologie zakázek je v celém sociálním programu shodná a umožňuje standardizované porovnávání údajů mezi jednotlivými uživateli, respektive mezi skupinami uživatelů služby.

Shrnutí

U zakázky je evidováno datum založení, datum splnění – z hlediska cíle a z hlediska postupu. Při zapisování zakázky terénní sociální pracovník/terénní pracovník volí její název a typ. Typ zakázky na rozdíl od názvu je volen z předem určeného výběru typů zakázek (určeno organizací), např. dluhy, zaměstnání, bydlení, občanství... apod.

Konzultace - zakázka představuje definovanou spolupráci terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka a klienta na dosažení předem definovaných cílů. Veškeré **úkony**, které jsou v rámci zakázky realizovány, nazýváme konzultacemi. Konzultací každá zakázka začíná, stejně jako v rámci konzultace je zakázka také ukončována.

Shrnutí

U konzultace je evidováno: zakázka, v jejímž rámci je konzultace realizována, dále typ konzultace, který terénní sociální pracovník/terénní pracovník volí z předem určeného výběru (obdobně jako u zakázky), např. telefonát, projednání záležitosti s uživatelem, doprovod atd., dále je evidováno datum a čas realizace konzultace.

Formy vedení dokumentace

K zaznamenávání údajů o klientovi a o spolupráci s klientem slouží terénnímu sociálnímu pracovníkovi/terénnímu pracovníkovi dokumentace terénní sociální práce v papírové nebo elektronické podobě. Prvotním nástrojem dokumentace pro terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka je **terénní deník**, který pracovník využívá k zaznamenávání informací o klientovi při své práci v terénu a k přehledu své denní činnosti (Terénní deník má podobu papírového sešitu k volnému záznamu informací). Zde uvedené informace slouží k následnému přepisu, v případě papírové dokumentace do **kontaktní knihy a spisu klienta**, v případě elektronické evidence do **elektronického databázového systému**.

© Člověk v tísni, společnost při České televizi, o.p.s.

Poskytovatelé služeb, u nichž není účelné nebo možné osobní údaje zachytit, vedou anonymní evidenci osob (např. výměnné programy a jiné programy pro uživatele drog, pro poskytovatele placených sexuálních služeb, kontaktní práce s dětmi a mládeží ohroženými společensky nežádoucími jevy atd.).

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník by měl shromažďovat pouze takové údaje, které jsou nezbytné pro bezpečné a odborné poskytování služby. Při vedení dokumentace si je vědom toho, že uživatel má právo v průběhu spolupráce s pracovníkem kdykoliv nahlížet do spisu. Všechny osoby, které do spisu v odůvodněných případech nahlízejí, jsou povinny podepsat prohlášení o mlčenlivosti a uživatel má být s touto skutečností seznámen, souhlasit s ní a znát osoby a důvod nahlížení do svého spisu. Veškeré informace o klientovi jsou dalším osobám a organizacím poskytovány jen s jeho souhlasem (viz Příklad souhlasného vyjádření k poskytnutí informací).

Osobní údaje klientů je také potřeba před každým statistickým zpracováním anonymizovat.

2. 3. 2. Ochrana osobních údajů uživatelů služby a dalších osob

Poskytování informací, tedy **předávání osobních údajů** uživatelů sociálních služeb a dalších osob je ve smyslu ustanovení § 4 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších změn a doplňků **zpracováním informací**.

Existuje dvojí možnost poskytování informací:

a) bez souhlasu subjektu údajů (obvykle uživatele služby, ale může to být i rodinný příslušník apod.), tzn. že správce (poskytovatel sociální služby) může zpracovávat osobní údaje **pouze** tehdy, je-li naplněno některé z ustanovení § 5 odst. 2 písm. a) – g)⁶ zákona o ochraně osobních údajů,

b) se souhlasem subjektu údajů, tzn. že správce může zpracovávat osobní údaje pouze s jeho souhlasem ve smyslu ustanovení § 5 odst. 2 zákona o ochraně osobních údajů. Souhlasem subjektu údajů je, podle § 4 písm. n) zákona o ochraně osobních údajů, jeho svobodný a vědomý projev vůle ve smyslu poskytnutí svolení ke zpracování osobních údajů. Subjekt údajů musí být dle § 5 odst. 4 zákona o ochraně osobních údajů při udělení souhlasu informován o tom, za jakým **účelem** budou informace zpracovány, po jaké **časové období** a **komu** mají být informace poskytnuty atd. Souhlas subjektu údajů (informovaný souhlas uživatele sociální služby) se zpracováním osobních údajů musí být správce schopen prokázat po celou dobu zpracování.

Zvláštní úprava se vztahuje k výslovnému souhlasu se zpracováním **citlivých údajů**. Citlivým údajem je podle § 4 písm. b) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, o zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu atd., což jsou údaje, k nimž má terénní sociální pracovník/ terénní pracovník často přístup díky blízkému kontaktu s určitou cílovou skupinou. Zpracování citlivých údajů je možné jen v případech stanovených v § 9 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, které v písmenu f) zahrnují i údaje podle zvláštního zákona nezbytné pro provádění státní sociální podpory a dalších státních sociálních dávek, sociálních služeb, sociální péče, pomoci v hmotné nouzi a sociálně-právní ochrany dětí a při zajištění ochrany těchto údajů v souladu se zákonem. Správce údajů smí zpracovávat osobní údaje **pouze v souladu s účelem, k němuž byly shromážděny (tj. poskytování sociální služby)**, pokud zvláštní zákon nestanoví jinak (§ 5 odst.1 písm. f) zákona 101/2000 Sb.). **Bez souhlasu subjektu – uživatele služby proto nelze tyto informace využívat např. pro doplnění evidence o poplatnících – dlužnících místního poplatku za komunální odpad a pro podobné potřeby odborů místních úřadů**, což platí i pro terénní sociální pracovníky/ terénní pracovníky obcí. Je však možné uživatele upozornit např. na povinnosti týkající se ohlášení změn ve skutečnostech rozhodných pro trvání

⁶a) jestliže provádí zpracování nezbytné pro dodržení právní povinnosti správce,

b) jestliže je zpracování nezbytné pro plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro jednání o uzavření nebo změně smlouvy uskutečněné na návrh subjektu údajů,

c) pokud je to nezbytné třeba k ochraně životně důležitých zájmů subjektu údajů. V tomto případě je třeba bez zbytečného odkladu získat jeho souhlas. Pokud souhlas není dán, musí správce ukončit zpracování a údaje zlikvidovat,

d) jedná-li se o oprávněně zveřejněné osobní údaje v souladu se zvláštním právním předpisem. Tím však není dotčeno právo na ochranu soukromého a osobního života subjektu údajů,

e) pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů správce, příjemce nebo jiné dotčené osoby; takové zpracování osobních údajů však nesmí být v rozporu s právem subjektu údajů na ochranu jeho soukromého a osobního života,

f) pokud poskytuje osobní údaje o veřejně činné osobě, funkcionáři či zaměstnanci veřejné správy, které vypovídají o jeho veřejné anebo úřední činnosti, o jeho funkčním nebo pracovním zařazení, nebo,

g) jedná-li se o zpracování výlučně pro účely archivnictví podle zvláštního zákona.

nároku na dávku, včetně poučení o možných následcích, pokud tyto povinnosti nesplní, umožňuje-li to místní vyhláška, požádat o osvobození od místního poplatku a podobně. Poskytování kopií ze spisů klientů rovněž není přípustné, je třeba odkázat případně žadatele o informaci, aby se na uživatele obrátili osobně.⁷

Příklad souhlasného vyjádření k poskytnutí informací:

Já souhlasím s tím, aby *jméno pracovníka z instituce* mohl/a poskytnout údaje týkající se úřadu (odboru)....., a to proto, aby *účel* (např. nevznikly mi neoprávněné dluhy).

Jméno a příjmení uživatele:, datum narození:

V *místo*, dne *datum*

Podpis uživatele:

Nejde-li o informovaný souhlas vztahující se k jednorázovému úkonu, je vhodné doplnit vymezení doby jeho platnosti. Je-li to možné, podporuje pracovník uživatele služby v tom, aby potřebné informace poskytl žadateli bez zprostředkování, to znamená, že pokud uživatel souhlasí s poskytnutím osobního údaje, sám žadateli danou informaci sdělí.

2. 4. Spolupráce s dalšími odborníky a institucemi v regionu

2.4.1. Obsah spolupráce s veřejnoprávními subjekty a neziskovými organizacemi

A. Terénní sociální pracovník/terénní pracovník úřadům a institucím a místním neziskovým organizacím konkrétně nabízí:

Zprostředkování kontaktu mezi uživatelem služby a úřadem v podobě:

- poskytnutí sociálního a právního poradenství na základě znalosti terénu, vzájemné sdílení informací a zkušeností,
- pomoci s listinami, dopisy (*vysvětlení obsahu úředních dopisů a dokumentů uživateli*),
- pomoci uživateli se sepsáním dopisu, žádosti, vyplnění formuláře,
- pomoci uživateli zorientovat se v situaci, vysvětlit požadavky úřadu, instituce,
- podporu a motivaci uživatele v hledání vhodných řešení,

⁷ V případě nejasností je možné konzultovat konkrétní problém s odborníky z Úřadu pro ochranu osobních údajů a vyžádat si jejich stanovisko. Úřad je povinen odpovědět na dotaz poskytnout ve lhůtách stanovených zákonem. Dotazovat se lze také elektronicky na adrese info@uouu.cz. Právní předpisy zabývající se ochranou osobních údajů naleznete na webových stránkách ÚOOÚ ČR: www.uouu.cz.

- doprovod na jednání,
- spolupráci na řešení problému (*zakázky*) uživatele služby,
- zprostředkování spolupráce s jinou organizací, doprovod uživatele apod.

Co konkrétně nabízí pracovník místním neziskovým organizacím:

- zprostředkování nebo doporučení jejich služby uživatelům,
- doprovod uživatele do jejich organizace,
- spolupráci na společné zakázce uživatele, případně case management,
- monitoring situace v lokalitě - (s podmínkou dodržení zásad etiky sociální práce).

B. Formulace nabídky a výhody spolupráce

Srozumitelné nabídnutí služby

Při navazování spolupráce se státní institucí i neziskovou organizací je rozhodující **srozumitelně a otevřeně nabídnout své služby, rozptýlit obavy druhé strany a vymezit hranice.**

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník:

- není obtížnou konkurencí,
- není neobjektivním obhájcem ani aktivistou,
- není „prodlouženou rukou“ místní samosprávy či úředníků směrem k uživatelům,
- poukazuje na společný cíl – zlepšení sociální situace konkrétní osoby/cilové skupiny.

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník poskytne úředníkovi či pracovníkovi jiné organizace výčet konkrétních nabízených služeb.

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník:

- vyplňuje „bílé místo“ na mapě sociálních služeb v dané lokalitě – implementace sociálních služeb,
- nabízí místním úřadům dostatek času a individuální přístup k uživatelům služby,
- je schopen připravit uživatele na jednání s úředníkem, jiným soc.pracovníkem,
- je prostředníkem při komunikaci mezi uživatelem a institucí,
- je partnerem pro společné prosazování zájmů uživatelů,
- je zdrojem informací z lokality – monitoring.

C. Možnosti formulace nabídky služeb vůči místním úřadům a neziskovým organizacím

osvědčuje se:

- předem dohodnutá osobní návštěva pracovníka,
- distribuce informačních letáků či brožur kombinovaná s osobní návštěvou pracovníka a rekapitulace nabízených služeb každému zainteresovanému úředníkovi,
- informování o službách pracovníka v místním i celorepublikovém tisku (např. medializace úspěšné či neúspěšné kauzy, příklady dobré praxe spolupráce s obcí atd., více viz. kapitola Možnosti propagace a medializace terénní sociální práce).

2.4.2. Obsah spolupráce se soukromými subjekty

- je třeba mít na paměti, že se nejedná o poskytovatele sociálních služeb
- jejich zájmy jsou často diametrálně odlišné od zájmů uživatele služby
- nelze apelovat na společné cíle - zlepšení sociální situace uživatele služby
- nelze ani přenášet břemeno sociálně slabé rodiny a její životní situace na soukromé subjekty
- zde více než jinde platí pravidlo dobrovolné spolupráce
- soukromé subjekty nelze ke spolupráci jakkoli nutit, zavazovat, žádat od nich informace na základě „nějakého“ právního předpisu či vyhlášky
- možnosti spolupráce – na základě dobrých vztahů či v rámci občanského zákoníku
- specifickým případem je spolupráce se zaměstnavatelem (vztah zaměstnavatele a zaměstnance upravuje zákoník práce, ochrana zaměstnance, práva a povinnosti)
- obdobně u majitele domu, bytu – pronajímatel (vztah pronajímatele a nájemce je upraven občanským zákoníkem, konkrétně nájemním právem, ochrana nájemníka a pronajímatele, práva a povinnosti)

V rámci takto vymezeného zákonného rámce lze se soukromými subjekty rozvíjet spolupráci. Je vždy nutné a prospěšné pokusit se spor vyřešit smírně, mimosoudně, až v případě neúspěchu přistoupit k řešení sporu před soudem, pokud má takový postup oporu v zákoně.

Prevence a řešení konfliktů uživatelů s dalšími subjekty

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník se angažuje v prevenci a řešení konfliktů uživatelů s dalšími subjekty (ostatní veřejností) - zejména se soukromými majiteli domů a bytů. Spolupracuje se soukromými majiteli, ať už současnými nebo budoucími (zájemci o koupi nabízených nemovitostí), obytných domů a spoluprací s nimi se podílí na předcházení bezdomovectví. Reálně je tato spolupráce velmi obtížná, ambicí pracovníka nemůže být ideální vztah mezi majitelem a nájemníkem (realistické, dosažitelné cíle).

2. 4. 3. Zásady spolupráce

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník dodržuje a partnerům zřetelně sděluje tyto zásady:

- Mlčenlivost – informace o uživateli služby poskytuje pracovník ostatním zainteresovaným subjektům jen s jeho souhlasem
- Terénní sociální pracovník/terénní pracovník nepracuje a nerozhoduje za uživatele
- Uživatel sociální služby spolupracuje s terénním sociálním pracovníkem/terénním pracovníkem dobrovolně

Možné střety zájmů

Především na místní úrovni, kde vztahy mezi státními i nestátními poskytovateli sociálních služeb a jejich uživatele ztrácejí na anonymitě, může docházet ke střetům zájmů, ústících v nekvalitní komunikaci a spolupráci všech zúčastněných stran

a to i poté, co byla služba terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka poskytovatelům objasněna. Tato nedorozumění jsou vždy na úkor uživatele služby a naděje na zlepšení jeho sociální situace.

Je vhodné odlišit střety zájmů **subjektivní** a **objektivní**:

Subjektivní střety zájmů se vyskytují např. v rámci tzv. konkurenčního boje o uživatele, kdy zaměstnanec jiné neziskové organizace odmítá spolupracovat s dalšími nestátními poskytovateli sociálních služeb z obavy ze ztráty uživatele a případné reakce zaměstnavatele, ze ztráty prestiže, ztráty své jedinečnosti pro uživatele služby atd.

Takový postoj často vede k přehnané péči o uživatele služeb („nabízím více než jiná služba“), opomíjení profesionálního přístupu (práce za uživatele, jejich odrazování od využití jiných služeb).

V jiném případě může docházet např. k určitému znevýhodnění uživatele v očích úředníka samosprávy, pokud přichází v doprovodu terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka.

Možná cesta k nápravě je opětovně vyjasnění role, pravomocí a nabídky služeb terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka vůči zainteresovanému subjektu. Spolupráce s terénním sociálním pracovníkem/terénním pracovníkem, jeho asistence, doprovod či pomoc při vyjednávání nesmí být uživateli sociální služby ke škodě.

Objektivní střety zájmů plynou z odlišného pojetí (nebo cílů) výkonu sociální práce zainteresovaných subjektů.

Příkladem může být oddělení sociální péče posuzující nárok na výplatu sociální dávky či orgán sociálně-právní ochrany dětí. Tento orgán je zcela v souladu s výkonem svých kompetencí vybaven pravomocemi, jejichž součástí je i větší míra kontroly v zájmu ochrany dítěte. Cíle a metody práce se v mnoha případech mohou lišit od cílů terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka.

I zde je potřeba maximálně vyjasnit a ošetřit pravidla spolupráce tak, aby byla přínosem pro uživatele služby i spolupracující subjekty, a to především vzájemným informováním o povaze a způsobu práce druhé strany, respektem a hledáním dalších oblastí spolupráce.

Stává se, že i přes veškerou snahu není terénní sociální pracovník/terénní pracovník chápán některými místními poskytovateli jako rovnocenný partner. I pak je však potřeba zůstat profesionálem a mít na zřeteli zájem uživatele a jeho motivaci ke změně.

Spolupráce s komisemi, poradními sbory

Spolupráce s komisemi a poradními sbory na městských či krajských úřadech je z hlediska poskytování terénní sociální práce vhodná, ale stále členství v takové komisi může vyústit až ve střet zájmů. Členství v těchto komisích by nemělo být odůvodněno pouze možnostmi prosadit potřeby či zájmy konkrétního uživatele služby neformálními cestami. *Například při členství v bytové komisi může být na terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka vyvíjen silný tlak ze strany klientů i ze strany samosprávy a jeho schopnost nestranně rozhodovat o přidělení bytu může být tím omezena.*

3. ZÁKLADY STRUKTUROVANÉ PRÁCE S UŽIVATELEM

Uživatelé je osoba, která využívá sociální služby, protože se ocitla v nepříznivé sociální situaci a ve vztahu k typu sociální služby naplňuje kriteria pro její poskytování^{8,9}. Uživatelé je osoba ve vztahu k poskytovateli služby, ve vztahu ke konkrétnímu pracovníkovi je klientem a takto je označována při popisu struktury spolupráce.

3.1. Strukturovaná práce s uživatelem sociální služby

Práce s uživatelem služby je strukturována do navazujících, ohraničených kroků:

- Navázání kontaktu
- Mapování situace
- Formulace zakázky
- Plánování služeb
- Realizace plánu
- Ukončení spolupráce a vyhodnocení výsledků společně s uživatelem

3.1.1. Navázání kontaktu

Existuje řada způsobů, jak navázat kontakt s potenciálními uživateli sociální služby. Už při tomto prvním kroku ke spolupráci je třeba, aby si pracovník uvědomoval, zda vzešel podnět přímo od zájemce o službu, nebo je iniciátorem spolupráce někdo jiný. Pokud jde o nevyžádaný kontakt a daná osoba spolupráci odmítá, bere pracovník na vědomí, že jeho další aktivity nejsou pomocí, ale kontrolou¹⁰ a mohou mít své opodstatnění pouze v zájmu ochrany zdraví či života zúčastněných osob, či ochrany práv a oprávněných zájmů nezletilých dětí.

K prvnímu kontaktu pracovníka s potenciálním uživatelem sociální služby může dojít za předpokladu, že:

- zájemce o sociální službu sám dospěje k rozhodnutí pracovníka kontaktovat,
- zájemci je terénní sociální služba doporučena jinou osobou (příbuzným, známým, bývalým uživatelem služby),
- zájemci je služba doporučena jinou neziskovou organizací,
- zájemci je služba doporučena obecním úřadem nebo státní institucí,

⁸Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi jsou podle § 65 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách určeny rodinám s dítětem, u kterého je vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.

⁹Terénní programy jsou podle § 69 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách poskytovány osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny.

¹⁰V pomáhajících profesích je třeba rozlišovat mezi pomocí a kontrolou, jako základními způsoby profesionálního pomáhání. Blíže o kontrole a pomoci v kapitole Etika terénní sociální práce atypická dilemata.

- terénní pracovník, terénní sociální pracovník či organizace, která je zaměstnává, je požádána jinou institucí, aby dané osobě či osobám službu nabídla,
- pracovník sám aktivně kontaktuje obyvatele v cílové lokalitě a nabízí jim sociální služby.

Je-li zprostředkovatelem kontaktu spolupracující organizace, je informována o tom, že tímto doporučením nezískává zvláštní postavení ve vztahu terénní sociální pracovník/terénní pracovník a uživatel sociální služby. Ochrana práv uživatele je nadřazena zájmům a objednavce spolupracující organizace.

Vstupuje-li pracovník sám do cílové lokality, aby služby aktivně nabízel, je navázání spolupráce snazší pokud:

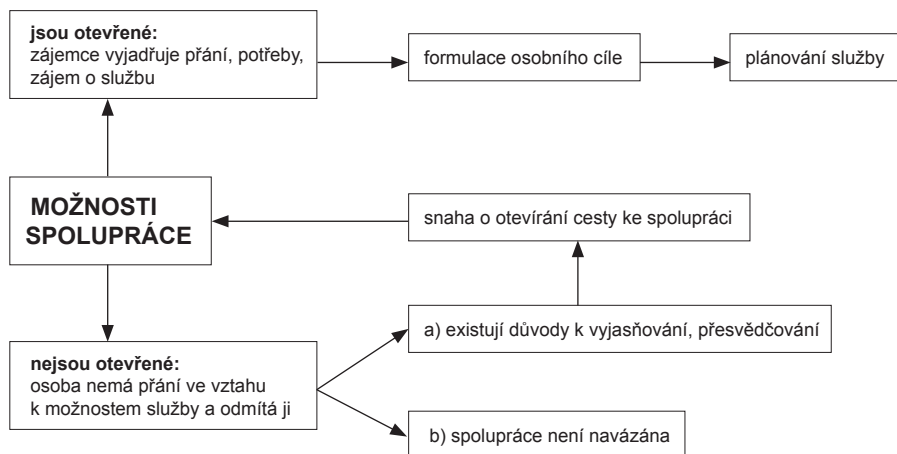
- kontakt se zájemci o službu proběhne přes osobu již v lokalitě působící (*bývalý terénní pracovník, zaměstnanec jiné neziskové organizace, zaměstnanec sociálního odboru*),
- dojde k úspěšnému vyřešení některé záležitosti jiného uživatele s pomocí terénní sociální práce - informace se šíří dál, lidé pak doporučují terénní služby ostatním.

Na oslovení zájemcem o službu či kontakt za účelem nabízení terénní služby navazuje **formulace nabídky** – základní informace o sociální službě a o možnostech spolupráce. Pracovník je povinen aktivně informovat zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které by pro něj ze spolupráce vyplynuly. Pro tento účel může mít připravený přehled toho, jaké služby organizace nabízí a jaké jsou podmínky jejich poskytování. Zájemce o službu tyto informace potřebuje k rozhodnutí, zda by spolupráce s pracovníkem mohla uspokojit jeho potřeby a zda jsou pro něj podmínky přijatelné. Pracovník a organizace se musí přizpůsobovat zájemci a jeho možnostem jednat, nabídka proto odpovídá komunikačním schopnostem cílové skupiny uživatelů, zohledňuje jejich možnosti v míře složitosti textu, používání cizích slov a odborných výrazů, ve způsobu předání informací apod. (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002).

3.1.2. Mapování situace

Účelem mapování situace je zjistit, zda má dotyčný jedinec nebo rodina potřebu a zájem spolupracovat s terénním sociálním pracovníkem/terénním pracovníkem. Při jednání o zahájení spolupráce vystupuje pracovník jako ten, kdo nabízí poskytování sociální služby, a jeho protějškem je a) **osoba**, která nabídku vyslechne, ale **nemá zájem** o spolupráci, b) **zájemce** o poskytnutí služby, který se za určitých podmínek může stát c) **uživatelem**, kterému je služba poskytována.

K jednání se zájemcem o službu může dojít, pokud prvotní nabídka spolupráce nebyla odmítnuta, nebo existuje důvod, aby pracovník uplatňoval ve vztahu k danému jednotlivci či rodině kontrolu (např. v zájmu ohroženého nezletilého dítěte).



Pracovník si je při jednání se zájemcem o službu vědom toho, že jeho úkolem je zjišťovat, čeho chce zájemce prostřednictvím služby dosáhnout, nikoli stanovovat cíle spolupráce a úkoly pro uživatele. Vede proto zájemce k tomu, aby formuloval vlastními slovy svá přání, očekávání či potřeby, co si přeje za pomoc a jak má tato pomoc vypadat. Dojednávání spolupráce tak stojí na **přáních a potřebách zájemce (neboli objednávkách)** a na pracovníkově **objasňování** vlastních možností neboli nabídkách. V jeho rámci klient obdrží i informace o charakteru, pravidlech a bezplatnosti poskytovaných služeb. Objasňování a nabízení služby vychází z toho, že zájemce nemusí vědět, co může chtít, a často má zkrleslé představy o možnostech organizace či pracovníka. Zájemce může zpočátku přijmout jen část toho, co pracovník nabízí. Když se podaří vytvořit pomáhající vztah založený na důvěře a respektu, může svá přání doplnit či rozšířit. Vyslovením objednávky (jaké má zájemce přání) a nabídky (jaké služby pracovník nabízí) ještě nemusí být poskytování služeb definitivně dojednáno a pracovník jej chápe jako otevřené. Pokud v průběhu dojednávání vyjde najevo, že pracovník nemá kompetence spolupracovat s klientem na jeho objednávce, protože mu dané téma profesně nepřísluší (např. potřeba psychologické intervence), nabízí klientovi možnost zprostředkování kontaktu na organizaci, jež mu může být v řešení jeho situace nápomocna.

Zatímco zájemce má **právo odmítnout službu** z jakéhokoliv důvodu, poskytovatel může odmítnout zájemce pouze z důvodů stanovených zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá¹¹.

V této fázi **může** poskytovatel s uživatelem uzavřít určité ujednání o spolupráci. Zatímco ve Standardech kvality sociálních služeb je používán termín „**Dohoda o poskytování služby**“, zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách uvádí

¹¹Pokud poskytovatel sociálních služeb z těchto důvodů smlouvu odmítne uzavřít, vydá o tom na žádost zájemce písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

„**Smlouvu o poskytnutí služby**“. Standardy kvality sociálních služeb zdůrazňují spíše metodické aspekty poskytování služby, zákon zdůrazňuje právní stránku uzavření smlouvy.

Smlouva o poskytnutí služby

Při poskytování sociální služby *terénní programy* upravené § 69 a *sociální poradenství* upravené § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách **není** podle § 91 stanovena **povinnost uzavřít písemnou smlouvu o poskytnutí služby**, *sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi* upravené § 65 téhož zákona **je třeba ošetřit smlouvou o poskytnutí sociální služby v písemné formě, pokud alespoň jedna strana při jednání o uzavření smlouvy tuto formu navrhne**.

Smlouva musí podle § 91 (2) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách obsahovat tyto náležitosti:

- označení smluvních stran,
- druh sociální služby,
- rozsah poskytování sociální služby,
- místo a čas poskytování sociální služby,
- výši úhrady za sociální služby sjednanou v rámci výše úhrady stanovené v § 73 až 77¹² a způsob jejího placení,
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- dobu platnosti smlouvy.

Dohoda o poskytování služby

Standardy kvality sociálních služeb ukládají kromě náležitostí stanovených výše, jako součást dohody zejména ujednání o osobním cíli, jehož naplnění bude sledovat poskytování sociální služby. Dohoda podle kritéria 4.2. Standardů **může** být uzavřena **ústně** nebo **písemně, písemně však vždy, když o to zájemce/uživatel projeví zájem** (Průvodce poskytovatele sociálních služeb, 2002) a časový prostor pro její uzavření přichází až po formulaci osobního cíle.

3. 1. 3. Formulace zakázky

Celé jednání se zájemcem o službu směřuje k vymezení zakázky. Zakázka vymezuje dvě věci (Úlehla, 1996, s. 82):

- oblasti spolupráce,
- cíle nebo cílů této spolupráce.

Potřeby a cíle stanovuje klient s podporou pracovníka prostřednictvím položeného rozhovoru, který často začíná formulací problému, tj. toho, co je nežádoucí a vyžaduje změnu a směřuje k popisu cílového stavu, žádoucí změny či řešení. V některých případech dokáže zájemce o službu definovat zakázku během prvního setkání a také k její realizaci může dojít v krátkém čase, jindy může být její formulace otázkou několika setkání.

¹²Týká se pouze pobytových služeb.

Ať byla zakázka vymezena v průběhu prvního setkání, nebo v průběhu několika setkání, nemusí být toto vymezení definitivní – uživatel ji může v průběhu spolupráce kdykoliv přehodnotit.

Vzhledem k charakteru služby, která je poskytována klientům s mnoha problémy, nelze vždy jejich potřeby a přání obsáhnout v jednom konkrétním osobním cíli. Práce s klientem proto může být rozdělena na dílčí zakázky, které sledují jednotlivé cíle. Každá nová zakázka obsahuje popis žádoucího stavu a navrhovaný postup, jak tohoto cíle dosáhnout. Tento postup – strategie, obsahuje popis aktivit, které je třeba vykonat pro naplnění cíle. Některé z těchto aktivit vykoná klient sám, případně s asistencí pracovníka či jiné osoby, některé jsou úkolem terénního sociálního pracovníka či terénního pracovníka. K definici cíle může klient přizvat osoby blízké i osoby ze svého širšího sociálního prostředí. Rozdělování úkolů se odvíjí od kompetencí klienta a pracovník má při tom na paměti význam vlastní aktivity klienta, rozvoj jeho soběstačnosti.

Poskytování služeb vychází z individuálních potřeb a přání uživatele, z jeho osobních zájmů a cílů a je postaveno na jeho schopnostech a možnostech, nikoliv na omezeních a nedostatcích. Mnoho klientů má dostatek vnitřních prostředků pro dosažení svého cíle a potřebuje pouze podporu, zplnomocnění, jiní klienti naopak potřebují „vypomoci“ dovednostmi a znalostmi pracovníka. Zhodnocení schopností a dovedností klienta je nezbytné ke zvolení správné míry podílu pracovníka na úkolech tak, aby nepřebíral zodpovědnost a aktivitu za klienta více, než je nutné. Míra aktivity pracovníka se s rozvojem dovedností klienta snižuje.

Kritéria dobře zformulovaného osobního cíle:

- a) osobní významnost – cíl musí být významný pro uživatele samotného, aby byl motivující a uživatel měl zájem investovat do jeho dosažení (cíle, který bude vycházet od jiného zadavatele, např. „*děti budou plnit školní docházku*“, nebude zřejmě příliš motivující pro uživatele, který nepřipisuje vzdělávání velkou hodnotu),
- b) malý a konkrétní cíl – velký dlouhodobý cíl je zapotřebí rozdělit na malé cíle, jednotlivé kroky, kterých lze dosáhnout v blízkém časovém horizontu. Cíl nebo kroky k cíli musí být stanoveny zcela konkrétně („*zajdu na úřad SSP a požádám o přídatky na děti*“ - nikoliv „*budu lépe žít*“),
- c) cíl by měl směřovat k tomu, co klient chce, nikoliv k tomu, co nechce – tzn. je formulován pozitivně (např. „*chci si postupně splatit dluh na nájmu*“ - nikoli „*nechci mít dluhy*“),
- d) realistický cíl – cíl by měl být reálně dosažitelný, v možnostech uživatele a zúčastněných osob tak, aby byla skutečná šance na jeho naplnění a nestal se jen příležitostí k selhávání (např. lépe „*absolvuji motivační trénink u organizace XY*“ než „*budu abstinent*“),
- e) cíl je spojen s aktivitou uživatele – dosažení cíle musí stát klienta úsilí přiměřené jeho možnostem a schopnostem. Cíl, který nevyžaduje úsilí, není motivující ani neumožňuje klientovi zvýšit sebehodnocení tím, že tohoto cíle dosáhne (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2002).

3. 1. 4. Plánování služeb

Poté, co byly stanoveny cíle spolupráce, klient s pracovníkem společně plánují postup a kroky, které je třeba učinit k jejich dosažení, rozhodují se, kdo bude za jednotlivé úkony zodpovědný, v jakých termínech, jaké zdroje může využít apod. Plánování služby by mělo vycházet z osobního cíle uživatele a také z jeho možností a schopností a současně zohledňovat takové okolnosti, jako jsou dostupné zdroje v lokalitě atd.

Jsou-li jednotlivé kroky takto naplánovány, vzniká osobní plán uživatele a klient i pracovník se tak mohou snáze orientovat v tom, nakolik se jim daří stanoveného cíle dosahovat, mají větší příležitost předejít rizikům, vyhnout se jim či připravit se na ně.

Samotná tvorba plánu se odvíjí od cíle uživatele, charakteru zařízení a typu sociální služby. U nízkoprahových a/nebo krátkodobých služeb proběhne plánování v několika větvích, u dlouhodobých služeb jde o kontinuální, časově náročnější proces.

3. 1. 5. Realizace plánu

V této fázi dochází k vlastnímu poskytování služby, k průběžnému vyhodnocování dosavadního postupu a dílčích výsledků, případně k revizi a změnám osobního cíle, osobního plánu a plánu služby. V průběhu času se může zakázka proměňovat, např. změnou okolností, klient může vidět, že původně zvolený cíl je nereálný apod. Pracovník se v průběhu spolupráce s klientem ujišťuje, zda to, co spolu právě dělají, směřuje k naplnění klientova osobního cíle a zda tento cíl reflektuje jeho potřeby a přání. Pracovník otevírá prostor, ve kterém má klient možnost rozpoznat, zda má pro něj smysl pokračovat ve spolupráci s pracovníkem nebo byl jeho osobní cíl již naplněn, případně necítí potřebu pokračovat v další spolupráci. Ukončení spolupráce se stává tématem:

- pokud klient již nepovažuje další spolupráci na řešení problému za svou prioritu (může ukončit spolupráci kdykoliv a bez udání důvodu),
- pokud je spolupráce mezi poskytovatelem a klientem ukončena dohodou, zejm. při vyřešení problému či naplnění cíle spolupráce, a klient další služby poskytovatele nepotřebuje,
- pokud se problém klienta vyvinul do podoby, kdy poskytovatel již nemůže nabídnout žádné řešení či pomoc (tyto skutečnosti poskytovatel zdůvodní a vysvětlí a pokud je to možné, doporučí, případně zprostředkuje klientovi další služby),
- pokud klient opakovaně závažným způsobem porušuje smlouvu o poskytnutí služby (nebo dohodu o poskytování služby) nebo vnitřní pravidla organizace, přestože byl s nimi seznámen.

3. 1. 6. Ukončení spolupráce a vyhodnocení výsledků s uživatelem

Při ukončování spolupráce je vhodné s klientem zhodnotit její průběh a její výsledky. Výsledkem není myšleno jen naplnění osobního cíle uživatele, ale také jeho porozumění, díky čemuž těchto změn dosáhl a jak nové schopnosti či dovednosti může využít, pokud se problém objeví znovu. Pro tyto případy může pracovník s uživatelem vypracovat plán pomoci a orientovat ho na další, především neformální zdroje pomoci (zapojení širší rodiny apod.).

Pokud se problém nepodařilo vzhledem k limitům poskytované sociální služby zcela vyřešit, je naplánován další možný postup (např. využití jiné sociální služby, ústavní léčba atd.).

Důležitá je také zpětná vazba uživatele k práci terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka a vyjádření jeho míry spokojenosti s poskytovanou službou.

3. 2. Evaluace

je proces, ve kterém jsou získávány informace, na jejichž základě dochází k rozhodnutí, zda daná akce přináší očekávané výsledky. Obecně platí, že pro evaluaci programu či služby je důležité identifikovat parametry definující úspěšnost zkoumaných procesů. V širším pohledu se jedná o celkový přínos programu nebo služby jako takové, v užším pohledu se zabýváme optimalizací jednotlivých příčinných postupů. Každý program či služba má jistá specifika, na jejichž základě se definují samotná evaluační kritéria, existují však některá kritéria obecnějšího charakteru.

Předmětem **evaluace** může být **úsilí** (např. počet rozšířených letáků, kontaktů; nejde o výsledek); **evaluace procesu** (co přispělo k úspěchu projektu a co nikoliv, příčiny problémů a úspěchů); **evaluace vlivu, adekvátnosti výkonu** (jak efektivní je projekt v dosahování cílů vzhledem k celkové potřebnosti); **evaluace efience** (užitečnost vynaložených nákladů). Terénní sociální pracovník/terénní pracovník bývá zapojen zejména do **evaluace výsledku** (jak program nebo služba ovlivnily změnu chování či situace) a **evaluace spokojenosti uživatelů** (Berger, Patchner, 1988).

Evaluace výsledku

Pomocí evaluace výsledku se měří, jak se uživatelé a jejich situace mění a zda bylo poskytnutí služby jedním z faktorů této změny. Tématem, které může být v této evaluaci mapováno, je např. vztah zlepšení situace uživatele a jeho účasti na programu (např. *zda došlo po poskytnutí služby ke zrušení dohledu nad nezletilým dítětem; zda po vyjednání splátkového kalendáře došlo k uhrazení dlužného nájemného a uživateli byla prodloužena nájemní smlouva atd.*).

Pracovník se musí rozhodnout, zda k evaluaci výsledků bude vycházet jen z jednoho zdroje (zejména sdělení uživatele) nebo zahrne další informace, které by potvrdily jeho výpovědi (např. *školní vysvědčení; podepsaná nájemní smlouva atd.*). Výpovědi od třetích stran (např. *členů rodiny*) nelze shromažďovat bez písemného souhlasu samotných uživatelů.

Výstupy z evaluace výsledku spolupráce pracovníka s uživatelem představují i základní vstupní informace pro evaluaci efektivitu celého programu.

Evaluace spokojenosti uživatele

Evaluace spokojenosti se může zaměřovat na přiměřenost služeb nebo na vůli poskytovatele uspokojovat potřeby uživatele, na kvalitu vztahu s konkrétním pracovníkem, důvěryhodnost poskytovatele apod. Pomocí zvláštních otázek lze zkoumat názory uživatelů na kompetentnost pracovníků, význam služby ve vztahu k jejich potřebám, dostupnost služby atd. Je třeba brát v úvahu, že spokojenost

uživatelů s průběhem služby může ovlivnit, ale také může být ovlivněna výsledky spolupráce. Nespokojení uživatelé mohou vykazovat horší výsledky než jiní, protože např. chodí na méně schůzek, nedodrží plán spolupráce apod.

Tento způsob evaluace poskytuje možnost zapojení uživatelů do procesu hodnocení poskytované služby a programu. Na druhou stranu důkazy o spokojenosti uživatelů samy o sobě nestačí k tomu, aby bylo možné označit službu za efektivní a dostupnou.

Uživatelé sociálních služeb jsou často vděční za pozornost, kterou jim pracovníci věnují, a proto mohou mít zábrany vyjadřovat se kriticky k poskytovaným službám, i když ty nevedou k naplňování stanovených cílů. Zvláště uživatelé, kteří jsou si vědomi rozdílu v sociálním statutu mezi jimi samotnými a poskytovateli služeb, mohou cítit povinnost vyjádřit vděčnost a spokojenost s poskytovanými službami. Tomu lze částečně předcházet tak, že pracovníci ujišťují uživatele o tom, že z jejich odpovědí pro ně neplynou žádné následky (Evaluace spokojenosti klientů, 2000).

Ze Standardů kvality sociálních služeb, kritéria 16. 2. také vyplývá povinnost poskytovatele sociálních služeb zjišťovat spokojenost uživatelů se službami a prostředím, ve kterém jsou služby poskytovány atd. Tato zjištění by měl poskytovatel využít k přípravě plánů na zlepšení poskytovaných služeb.

Rozhodnutí o formě evaluace závisí na vnitřních pravidlech organizace. Ta si stanovuje, jaká kritéria bude sledovat a stanovuje si i způsob sběru informací (např. dotazník, rozhovor pracovníka s uživatelem, rozhovor nezávislého tazatele s uživatelem apod.). Jedním z výstupů evaluace může být např. stanovení optimálního počtu uživatelů na jednoho pracovníka organizace, který se organizace rozhodne používat jako závaznou normu pro svou další práci.

4. ŘEŠENÍ VZTAHŮ MEZI TERÉNNÍM SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKEM/TERÉNNÍM PRACOVNÍKEM A JEHO NADŘÍZENÝM A POSTAVENÍ TERÉNNÍHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA/TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA V RÁMCI ORGANIZACE JAKO TAKOVÉ

4. 1. Možnosti organizačního zařazení terénních sociálních pracovníků/terénních pracovníků

4. 1. 1. Organizační zařazení v rámci struktury úřadu

Výzkumná zpráva *Hodnocení Vládního programu podpory terénní sociální práce v sociálně vyloučených romských komunitách*¹³ uvádí, že čím vyšší organizační pozice se podílí již na tvorbě cílů programu, tím odpovědnější přístup obecní úřad k projektu projevuje. Organizační zařazení terénních sociálních pracovníků/terénních pracovníků je důležitou podmínkou rozvoje jejich spolupráce s ostatními pracovníky městských úřadů. Terénní sociální pracovníci/terénní pracovníci mohou být zařazeni k sociálním útvarům jednotlivých úřadů městských částí/obcí nebo podléhají přímo vedoucímu sociálního odboru či prostřednictvím pověřeného sociálního pracovníka. Výchozím požadavkem je jednota metodického vedení.

Řídící činnosti jsou rozděleny na 1. plánování terénní práce, 2. organizační řízení a 3. metodické vedení pracovníků. Řídící činnost je v rámci jednotlivých úřadů vykonávána velmi diferencovaně podle podmínek na jednotlivých úřadech. Metodické vedení je možné z řídicí činnosti vydělit a delegovat na pověřeného pracovníka, např. romského poradce (s odbornou způsobilostí sociálního pracovníka), v případě terénní práce ve vyloučených lokalitách, na sociálního pracovníka zaměřeného na práci s danou cílovou skupinou apod.

Výkon terénní sociální práce na úrovni obce dále významně podporuje existence kvalitního a schváleného koncepčního materiálu, který jasně deklaruje poslání a kompetence terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka.

4. 1. 2. Organizační zařazení v rámci neziskových organizací

Zařazení terénních sociálních pracovníků/terénních pracovníků v neziskových organizacích je velmi různorodé a závislé na velikosti a vnitřní struktuře organizace. Přímo podřízeni mohou být vedoucímu projektu/organizace, metodickému pracovníkovi organizace, koordinátorovi programu či jiným pověřeným pracovníkům. Metodickým vedením může být pověřen přímý nadřízený či jiný kvalifikovaný sociální pracovník. Vztahy nadřízenosti a podřízenosti i vzájemná práva a povinnosti musí být

v souladu s Personálními standardy kvality sociálních služeb a vyplývají ze Struktury organizace (poskytovatele). Vedení zařízení má povinnost zajistit pracovníkům podmínky pro výkon kvalitní práce, stanovuje a zpřístupňuje pravidla pro jejich práci. V případě využívání pracovníků, kteří nejsou se zařízením v pracovněprávním vztahu, má poskytovatel vnitřní pravidla pro uzavírání dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr a pro zajištění pracovních podmínek, zejména pojištění, stanovení zodpovědnosti, závazku mlčenlivosti atd.

4.2. Obecné charakteristiky vztahů mezi terénním sociálním pracovníkem/terénním pracovníkem a jeho nadřízeným

Nadřízený pracovník

- poskytuje metodickou podporu terénním sociálním pracovníkům/ terénním pracovníkům (pravidelné porady, konzultace postupů řešení jednotlivých problémů atd.), nebo pověří k výkonu této činnosti kvalifikovaného pracovníka,
- koordinuje aktivity jednotlivých terénních sociálních pracovníků/ terénních pracovníků,
- usiluje o zajištění supervize, příp. koučování terénním sociálním pracovníkům/ terénním pracovníkům,
- realizuje pravidelné hodnocení pracovníků, které zahrnuje stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeb další odborné kvalifikace,
- zajišťuje pravidelnou systematickou evaluaci práce po kvantitativní i kvalitativní stránce. Výsledky, dopady a nové poznatky (např. nové jevy a souvislosti z praxe) z terénní práce formuluje do prezentačních a informačních dokumentů pro donátory a relevantní instituce veřejné správy,
- přijímá a vyřizuje stížnosti týkající se poskytování sociální služby administrované podle vnitřní směrnice organizace, v souladu s právními předpisy a se Standardy kvality sociálních služeb,
- podporuje profesní rozvoj pracovníků,
- podporuje úzkou spolupráci pracovníků v terénu s relevantními institucemi, napomáhá vytváření kontaktů a jejich využívání v každodenní praxi,
- usiluje o plnoprávné začlenění terénních sociálních pracovníků/terénních pracovníků v rámci organizace, přičemž vychází z toho, že zařízení má svou stanovenou strukturu, pracovní profily, kvalifikační požadavky a z dalších odborných, osobnostních a morálních předpokladů pracovníků,
- respektuje specifika terénní sociální práce ve smyslu úpravy pracovní doby, potřeby služebního mobilního telefonu a podobných opatření ochrany pracovníka, úhrady cestovného apod.,
- usiluje o zajištění finančních zdrojů na zřízení pozice a na činnost terénních sociálních pracovníků/ terénních pracovníků, v souladu s potřebami cílové skupiny, lokality atd.,
- účastní se pravidelných setkání pracovníků veřejné správy, příp. neziskových organizací v daném regionu/kraji, kteří se zabývají danou cílovou skupinou (např. v procesu komunitního plánování).

¹³Winkler, J., Šimíková, I. Hodnocení Vládního programu podpory terénní sociální práce v sociálně vyloučených romských komunitách. VÚPSV Praha, Brno: 2005.

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník

- vykonává terénní sociální službu podle své náplně práce, v souladu s kompetencemi, s posláním organizace, s vnitřními standardy služby, v souladu se Standardy kvality sociálních služeb, s etickými zásadami a se svou kvalifikací,
- účastní se aktivně metodických konzultací, případového vedení a jiných forem metodického vedení,
- účastní se aktivně vzdělávání, supervize a dalších rozvojových aktivit,
- účastní se na poradách vedení organizace, je-li k tomu vedením vyzván.

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník a nadřízený pracovník

- terénní sociální pracovník/terénní pracovník a jeho nadřízený spolupracují na tvorbě a realizaci vzdělávacího plánu terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka,
- terénní sociální pracovník/terénní pracovník a jeho nadřízený podle potřeby a podle svých kompetencí jednájí a spolupracují s relevantními institucemi, úřady a místními poskytovateli sociálních služeb a jiných nevládních organizací,
- terénní sociální pracovník a jeho nadřízený se aktivně podílejí na přípravě komunitního plánu v obci (je-li realizován) a na dalších významných strategiích a opatřeních, které vedou k ovlivnění situace uživatelů služby či obyvatel obce a poskytují informace o situaci jednotlivých cílových skupin.

5. TYPICKÁ DILEMATA A ETIKA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

5. 1. Dilemata v terénní sociální práci

Dilema představuje nutnou a velmi obtížnou volbu mezi dvěma vzájemně se vylučujícími možnostmi (Klimeš, 2004) rozhodnutí, která se týkají situace uživatele či postupu pracovníka. Typickým rysem dilemat je nepřijemné či náročné rozhodování v určitých více či méně sporných situacích.

Typy dilemat

I. Rozhodování mezi protichůdnými zadáními

a) zakázka uživatele versus zakázka veřejné instituce

dilema vychází z postavení terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka, který má být prostředníkem mezi klientem a veřejnou institucí. Zájmy a cíle klienta však mohou být v rozporu:

Příklad: klient dlouhodobě neposkytuje přiměřenou péči svým dětem, má však potenciál k tomu, aby se to naučil. Orgán sociálně-právní ochrany dětí je povinen reagovat a má v úmyslu podat návrh soudu na nařízení ústavní výchovy dítěte, což si klient nepřeje. Terénní sociální pracovník/terénní pracovník stojí mezi klientem a institucí – má respektovat rozhodnutí instituce a připravit klienta na výkon rozhodnutí nebo jednat v zájmu klienta a podat odvolání proti tomuto rozhodnutí? Do jaké míry má tak pracovník jednat v zájmu klienta a do jaké míry v zájmu veřejné instituce, která od něj očekává spolupráci? (k příkladu blíže v kapitole Rodiny s dětmi ve Speciální části)

b) zájem uživatele versus veřejný zájem

dilema vychází z možného protikladu zájmů klienta a společnosti, zejm. při takové činnosti klienta, která podléhá ohlašovací povinnosti nebo ji lze chápat jako protispolečenskou.

Příklad: uživatel se dopouští nelegální činnosti a pracovník je tak postaven před rozhodnutí, zda jeho jednání oznámí a bude riskovat, že ztratí jeho důvěru a ochotu ke spolupráci, nebo nesplní svou ohlašovací povinnost, vystaví se riziku postihu, riziku, že v očích úřadů a dalších veřejných institucí diskredituje sebe či svou organizaci, pokud vyjde najevo, že o dané skutečnosti věděl.

Typicky se tyto situace vztahují k práci načerno, drobným krádežím, k pobytu osob v bytě nenahlášených v evidenčním listu a na službách apod.

Příklad: pracovník ví, že v rodině je pračka, kterou by exekutor mohl zabavit. Pokud by tuto informaci exekutor získal, z pohledu uživatelů služby by došlo k poškození, třetí osoba či instituce, která byla poškozena jednáním klientů, by své ztráty mohla kompenzovat.

Zvláštním případem konfliktu zájmu veřejného a zájmu uživatele může být poškození uživatele tzv. „správným řešením“.

Příklad: uživatel přijme obecně správné řešení, že nebude pokračovat v odběru energií na černo. V důsledku ještě nesplacených dluhů na elektřině to ale znamená, že bude např. dalšího půl roku bez energie, tzn. nebude moci zajistit chod domácnosti, včetně přípravy dětí na školní vyučování atd. Tyto okolnosti mohou vést až ke zhoršení výchovných podmínek či k trestně právním postihům, což jsou podstatně závažnější důsledky pro celý rodinný systém.

c) členové téže rodiny mají protichůdné zájmy

pokud terénní pracovník/terénní sociální pracovník pracuje s celou rodinou, mohou se zájmy jednotlivých členů dostat do rozporu (např. zájmy rodičů a zájmy dětí). V rámci řešení zakázky tak nelze vyhovět všem členům. Rozdílné zájmy členů rodiny se mohou kombinovat s veřejnými zájmy – nadřazenou hodnotou je vždy blaho dítěte, chráněné Úmluvou o právech dítěte, Zákonem o sociálně-právní ochraně a dalšími právními předpisy.

d) pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě

dilema se často vztahuje k práci ve vyloučených lokalitách, kde proti sobě stojí sousedské zájmy, případně je v rozporu prospěch konkrétního uživatele a lokality.

Příklad: rodina jako jediná v domě platí pravidelně zálohy za energie. Kvůli mnohým nelegálním připojením sousedů však doplácí neadekvátní částky za spotřebu energie ostatních. Při hlášení situace místnímu distributorovi, případně úřadům, se do potíží dostává druhý klient pracovníka - soused připojený nelegálně.

Příklad: klientka žádá o pomoc s řešením domácího násilí, je často bita svým druhem. Pokud terénní sociální pracovník/terénní pracovník pomůže se sepsáním trestního oznámení, případně pomůže s umístěním klientky v azylovém domě, může celé společenství považovat takový zásah za neadekvátní, odsouzenihodný.

II. Dilemata pomáhajícího vztahu

a) otázky hranic ve vztahu ke klientům

otázky hranic pomáhajícího vztahu jsou aktuální ve všech pomáhajících profesích, v terénní práci jsou ještě naléhavější, protože je pracovník s klientem v kontaktu převážně v neformálním přirozeném prostředí.

- neformální vztah usnadní získání důvěry, pracovníkovi jsou zpřístupněny informace často velmi soukromé povahy; je zde však větší riziko, že klient bude pracovníkem manipulovat (problém zejména u pracovníků, kteří pracují se svými příbuznými, sousedy), pracovník také může porušit zásadu rovnocenného přístupu ke klientovi (bude ochotnější mu pomáhat na úkor ostatních klientů) atp.

- formální vztah, tj. profesionální vztah může být také založen na bázi důvěry, ale pomáhá pracovníkovi snadněji připomenout klientovi pravidla jejich vzájemné spolupráce, cíle i plán jejich realizace, na kterém se spolu dohodli. V tomto vztahu si pracovník snáze uchovává svou autonomii a hranice a snižuje se riziko „splývání“ (Úlehla, 1996), kdy pracovník bere záležitosti klienta příliš za své. Trpí tím nejen pomáhající, ale i celý proces pomáhání.

Obtížné situace související s otázkami hranic pomáhajícího vztahu mohou vyplývat z poskytování finančních půjček ze soukromých zdrojů pracovníka a jiných služeb, např. půjčování vlastního telefonu, hlídání dětí klientů, nebo naopak přijímání darů a pozorností od klientů. Může jít také o žádost o záruku za klienta, požadovanou třetí stranou či klientem samotným, což je dilema související také s volbou způsobu řešení.

Příklad: Pracovník pracuje s rodinou, kde nejsou peníze na zakoupení nutně potřebných věcí, např. sunar pro dítě, jídlo, léky, kolek na výpis z rejstříku trestů atd. Půjčování vlastních finančních prostředků nepatří do profesionálního jednání, pracovník je však konfrontován s újmou či ztrátou, jako je hlad, zmaření důležité příležitosti pro klienta atd.

Další možné zkušenosti vztahových dilemat pramení z neformálních, někdy až přátelských vztahů pracovníků s klienty, z existence „oblíbených“ klientů, případně i ve vztahu s klienty, kteří o pracovníka projevují sexuální zájem.

b) dilema pomoci a kontroly

Pomoc je výsledkem vzájemné interakce profesionála či profesionálů s klientem, která je založena na klientově výslovně vyjádřeném přání. Jde o dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji nabízí (neboť je k tomu kompetentní) a klient ji zvolil či potvrdil. Nicméně v praxi sociální práce všechny situace touto účinnou, užitečnou a zplnomocňující cestou řešit nelze (potřeba rychlého jednání s vysokým rizikem při prodlení zejména v akutní krizové situaci, ohrožení práv, potřeb a zájmů třetí osoby apod.), a proto je od tohoto úzce vymezeného pojetí pomoci metodicky odlišována intervence pomáhajících profesionálů založená na principu kontroly.

Kontrola je proces, jehož prvním a rozhodujícím krokem je aktivita toho, kdo se rozhodl postarat se o klienta na základě své domněnky, že právě tuto intervenci (starost, péči, dozor, motivaci, vedení) potřebuje. Kontrolovat znamená sledovat „jiné zájmy“ než výslovné a rozhovorem ověřené přání klienta. I kontrola může být v řadě situací nevyhnutelná a potřebná cesta, jak usměrnit chování či situaci klienta nebo jiných osob, případně řídit jeho jednání v krizových situacích. Profesionálně prováděná účinná kontrola je často nezbytnou a užitečnou cestou k otevření následné spolupráce. Pracovník musí ovládat oba způsoby práce, musí však umět rozlišovat, zda tím, co právě dělá, uplatňuje kontrolu či pomáhá a měl by být schopen své rozhodnutí a postupy z něj vyplývající objasnit a odůvodnit (Úlehla, 1996).

Otázky pomoci a kontroly vystupují zejména v situacích, kdy jsou klienti pasivní, nespolupracující, nedodržují dohodu o spolupráci a pracovník má za to, že pokud dojde k ukončení či přerušení práce na problému, může to negativně ovlivnit kvalitu života klienta či jeho rodiny. Pracovník také může ukončení služby vnímat jako své selhání, skrze práci pro klienta řeší své potřeby (snaha si něco dokázat atd.). Může mít také tendence podlehnout své představě o správném řešení, představě, že „ví, co je pro klienta dobré“, tj. přiznává klientovi nižší kompetence rozhodovat o svém osudu.

Rozhodování o převzetí kontroly vychází z informací, které často nejsou kompletní nebo vychází z jednostranného zdroje. Pracovník může mít obavu z prodlení a jeho následků, na druhou stranu však může reagovat na „planý poplach“ a jeho zásah do přirozeného prostředí klienta vyvolá více škod, ztrátu důvěry klienta. Pokud se pro kontrolu naopak nerozhodne, může dojít k zanedbání či poškození práv, potřeb, případně i zdraví či života klienta i dalších osob.

Příklad: Jeden z partnerů v manželské krizi v afektu obviní druhého ze sexuálního zneužívání dětí, z únosu dítěte či jiného akutního ohrožení. Pokud pracovník pod tíhou krize volí výrazně kontrolní strategie a informace není pravdivá, mohou být následky stejně nepříznivé, jako když při skutečném ohrožení situaci vyhodnotí opačně.

Příklad: Rodině uživatele služby hrozí soudní vystěhování, klient přijde s informací „za pět minut dvanáct“, současně se ztrátou domova hrozí umístění dětí do ústavní péče, protože není možné zajistit pro celou rodinu azylové bydlení. Pokud se pracovník rozhodne jednat a převzít rozhodování o dalším postupu, zabrání tak pravděpodobně dalším závažným problémům a komplikacím aktuální situace, je však současně riziko, že přání klienta nesleduje, že se klient dostane do podobné situace znovu

a opět ji nebude schopena samostatně vyřešit, může tak posilovat závislost klienta na profesionální pomoci atd.

III. Dilemata volby způsobu řešení

a) tendence zasahovat pod tlakem okolností do témat, na které nedostačuje kvalifikace pracovníka (např. poskytování „psychoterapie“ terénním sociálním pracovníkem či terénním pracovníkem bez adekvátního výcviku),

b) volba takových strategií, které mohou pro klienta(případně i organizaci, komunitu) **představovat riziko** – medializace příběhu klienta apod.

IV. Dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit

a) dilema nároků profese a vlastního bezpečí (zejména obava z vlastního poškození při výkonu terénní sociální práce),

Příklad: pracovník odmítá kontakt s klienty s parazitárním kožním onemocněním či infekční žloutenkou, těhotná pracovnice odmítá vstup do lokality atp.,

b) dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostního nastavení, která komplikují výkon povolání či navázání vztahu s konkrétními cílovými skupinami.

Příklad: pracovníka kontaktuje zájemce o službu, který se dopustil podobného činu, jehož byl pracovník v minulosti obětí. Pracovník tuto osobní zkušenost nezpracoval, což mu nedovoluje klienta akceptovat.

V. Dilema, zda by terénní sociální pracovník/terénní pracovník měl **přijmout pracovní pozici v lokalitě, ve které žije,** s sebou nese další dilematické situace, které byly zmíněny již v předchozím textu (např. otázky hranic ve vztahu ke klientům, dilema pomoci a kontroly atd.) Mezi pracovníkem a klientem obtížněji vzniká profesionální vztah, stírají se hranice mezi rolemi, ve kterých pracovník vystupuje jako profesionál, ve kterých jako obyvatel lokality. To může dále souviset s problémy, např. jasného vymezení pracovní doby, tzn. času, kdy se pracovník věnuje klientovi jako odborník, a času, kdy vystupuje v roli souseda. Na druhou stranu může mít tento pracovník větší přehled o dění v lokalitě, o problémech, které se v ní vyskytují apod.

Doporučený postup řešení dilemat

- důležitým předpokladem pro řešení dilematické situace je sebereflexe každého terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka
- etická dilemata mohou být natolik specifická, že při jejich řešení nestačí jako odpověď etický kodex jako vodítko

Možný postup:

- 1) identifikovat (pojmenovat) dilema,
- 2) určit co konkrétně se dostává v situaci do konfliktu (jaké hodnoty, cíle, povinnosti),

- 3) vymezit, koho se dilema týká (jednotlivce, cílové skupiny, organizací a institucí),
- 4) diskuse v týmu pracovníků (na vertikální i horizontální úrovni) o jednotlivých možnostech řešení, způsobech jednání a jejich důsledcích pro jednotlivé účastníky, kteří v dilematické situaci hrají nějakou roli; a tyto závěry konfrontovat s profesní identitou, profesionálními hodnotami, etickými zásadami a kodexem, který je uplatňován v dané organizaci, s osobními hodnotami pracovníků, konzultovat daný problém s odborníky, pracovat s tématem v rámci supervize,
- 5) zdokumentovat jednotlivé kroky a rozbor situace.

5. 2. Etické zásady terénní sociální práce

I. Zásady při práci s klientem

- Pracovník **respektuje klienta jako rovnocenného partnera** se všemi občanskými právy a povinnostmi.
- Pracovník jedná tak, aby **chránil důstojnost a lidská práva** klientů a **pomáhá stejným úsilím bez jakékoliv formy diskriminace** všem klientům. Tento aspekt rovněž společensky prosazuje.
- Pracovník podporuje **aktivní vtažení klienta do hledání řešení** i jeho **samostatnost** v průběhu realizace klientem definovaného cíle. Pracovník **nevnucuje** klientovi **svou perspektivu** a řešení, nabízí však komplexní **fakta a informace** na kvalifikované úrovni, včetně **vysvětlení důsledků a odpovědností** vztahujících se k jeho jednotlivým rozhodnutím.
- **Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení.** Informace o klientovi a jeho osobní údaje požaduje s ohledem na jejich potřebnost pro poskytnutí služeb, na kterých se s klientem dohodne, a **informuje jej o způsobu použití** těchto informací a dat.
- **Žádnou informaci o klientovi neposkytuje bez jeho souhlasu,** s výjimkou případů stanovených zákonem. Pokud získané informace použije např. ke studijním účelům, ke statistickému zpracování nebo ke zpracování zpráv pro instituce, vždy **garantuje anonymitu osobních údajů.**

II. Etické zásady vztahu ke kolegům a dalším odborníkům

- Pracovník si uvědomuje, přijímá a **respektuje individuální odborné i osobní znalosti, zkušenosti, postoje i odlišnosti** svých kolegů a ostatních odborných pracovníků.
- Pracovník **respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti** kolegů i ostatních odborníků. Připomínky k nim vyjadřuje **profesionálním způsobem, ve vhodný čas a na vhodném místě, bez přítomnosti klientů.**
- Se souhlasem a v zájmu klienta pracovník spolupracuje s těmi kolegy a odborníky, kteří jsou angažováni v řešení zakázky klienta.

III. Etické zásady ve vztahu ke zaměstnavateli

- Pracovník plní **odpovědně a aktivně** své povinnosti vyplývající ze závazků vůči svému zaměstnavateli.
- Pracovník se snaží **ovlivňovat pracovní postupy s ohledem na co nejvyšší úroveň služby**.
- Pracovník dbá **na odbornou a profesionální úroveň poskytování svých služeb** a za tímto účelem se **stále vzdělává**.
- Pracovník **respektuje poslání, hodnoty, stanovy a orgány organizace** a jedná vždy tak, aby zachoval a **podporoval dobré jméno a rozvoj organizace**.

5. 3. Ochrana práv uživatele sociální služby

V souvislosti s poskytováním terénních služeb může dojít zejména k ohrožení následujících práv:

- práva na ochranu osobní svobody,
- práva na soukromí, zejména při realizaci návštěv v domácnosti,
- práva na ochranu osobních údajů,
- práva na ochranu před jakýmkoli formami zneužívání, diskriminace apod.,
- práva na autonomii, zejména ve smyslu vytváření závislosti uživatele služby na poskytovateli.

Pokud má uživatel zato, že jeho práva jsou v průběhu poskytování služby dotčena, nebo jsou poškozena v rámci jeho přístupu ke službě, není spokojen s kvalitou či jinými podmínkami poskytování služby, má právo podat **stížnost**.

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník musí být schopen uživatele seznámit se stížnostními postupy své organizace – komu se má stížnost podávat, kdo je oprávněn se k ní vyjadřovat, jakým způsobem bude vyrozuměn o vyřízení stížnosti, o možnostech odvolání apod. Průvodce poskytovatelů sociálních služeb (2002) klade základní požadavek: „kontaktuje-li Vás uživatel služby s tím, že má stížnost, pak jde o stížnost, ať si o jejím obsahu myslíte cokoliv“.

6. ZÁKLADY SPOLUPRÁCE V RÁMCI SOCIÁLNÍ SÍTĚ, RIZIKOVÉ SITUACE A DALŠÍ DOPLŇKOVÁ TÉMATA

6. 1. Síťování v terénní sociální práci

6. 1. 1. Sociální síť a její potenciál v terénní sociální práci

Za sociální síť je považováno spojení osob, organizací a subjektů, které mohou přispět k plnění cílů terénní sociální práce. Tvorba sociální sítě neboli síťování je chápána jako postup vytváření a udržení propojení a spolupráce organizací a institucí, které přicházejí do styku s uživateli terénní sociální služby. Sociální síť umožňuje uživatelům získat přístup k dosud nevyužívaným zdrojům, kterými mohou být jednotlivci, organizace poskytující sociální služby a další.

Při síťování využíváme a ovlivňujeme vztahy mezi jednotlivými subjekty. Síťování může být využíváno jak při přímé práci s klienty, tak při koordinaci a navazování spolupráce mezi poskytovateli služeb.

Mezi hlavní výhody síťování patří (Kirst-Ashman, Hull, 1997, Johnson, 1992): rychlost a flexibilita, subjekty v síti mohou sdílet zdroje, kontakty, dovednosti a znalosti, umožňuje spojení lidí a subjektů na různých úrovních (formální a neformální instituce, laiky, profesionály), usnadňuje pohyb ve formálních systémech, může přispívat ke vzniku alternativních řešení, v sítích se mohou rodit nové myšlenky. Uživatelům mohou přinést zlepšení a propojení služeb v lokalitě, vzájemnou komunikaci a spolupráci mezi poskytovateli služeb a komplexní řešení jejich potřeb; profesionálům pomáhají zvládat pracovní zatížení a stres.

Síťování dále umožňuje předejít duplicitní práci (např. se může stát, že problém se snaží řešit i někdo jiný) a zjistit síly, které usilují o dosažení jiných cílů (Schuringa, 2007).

6. 1. 2. Tvorba a udržování kontaktů v rámci sociální sítě

Tvorbu sociální sítě můžeme tedy rozdělit do několika kroků:

- zmapování aktuálního stavu poskytovaných služeb, organizací a institucí v regionu se zaměřením na danou cílovou skupinu,
- kontaktování, oslovení zástupců jednotlivých organizací a institucí, navázání spolupráce, vytvoření databáze organizací a institucí,
- aktivní spolupráce, průběžná aktualizace kontaktů v databázi.

Na základě zmapování služeb, které jsou v daném regionu k dispozici, si terénní sociální pracovník/terénní pracovník vytvoří přehled organizací, institucí a jimi poskytovaných služeb. Pracovník osloví zástupce jednotlivých organizací a institucí, jejichž činnost má dopad na jeho potencionální klienty, a představí jim nabídku služeb, které poskytuje. Vhodné je oslovit příslušné subjekty nejprve písemně a poté se doporučuje osobní kontakt.

Pro optimální návaznost jednotlivých služeb může terénní sociální pracovník/terénní pracovník získat od oslovených subjektů informaci zejm. o nabídce služeb, cílové skupině, na kterou je služba zaměřena, o jejich postupu a kritériích pro přijetí klienta do služby. Z hlediska snazšího průběhu další spolupráce je výhodné osobně se seznámit s kontaktní osobou, na kterou se v případě potřeby bude pracovník obracet. Hned na počátku spolupráce je potřeba, aby si obě strany vyjasnily svoje role, kompetence, pravidla spolupráce, z důvodu předcházení případným nedorozuměním.

Pracuje-li s uživatelem několik poskytovatelů současně, mohou tyto skutečnosti přinášet nejen pozitiva, ale i určitá rizika, týkající se např. ochrany osobních údajů. V tomto případě je nezbytné stanovit si pravidla týkající se způsobu a formy předávání informací a zpráv o situaci klienta, při dodržení všech zákonných i etických pravidel při práci s klienty.

Potenciální partnery ke spolupráci lze oslovit i nepřímo, a to prostřednictvím:

- tiskových konferencí,
- workshopů a přednášek,
- informačních materiálů,
- internetových stránek,
- médií (tiskové zprávy, články).

Na základě navázání spolupráce s jednotlivými subjekty si terénní sociální pracovník/terénní pracovník může vytvořit databázi organizací a institucí, tzv. sociální mapu. Tato databáze by měla obsahovat:

- jméno a adresu spolupracujícího subjektu,
- kontaktní údaje (kontaktní osoba, telefon, fax, email, internetové stránky),
- otevírací hodiny pro veřejnost,
- jedná-li se o službu placenou či bezplatnou,
- cílovou skupinu uživatelů služeb,
- poslání a cíle služeb,
- stručný a srozumitelný popis služby.

6. 1. 3. Spolupráce s partnery v rámci sociální sítě

Spolupráci s partnery v rámci sociální sítě je potřeba rozvíjet, a to zejména prostřednictvím:

- osobního kontaktu,
- komunitního plánování, tzn. účasti na koordinačních skupinách,
- konferencí, seminářů,
- informačních materiálů,
- vlastních internetových stránek.

Princip partnerství nespočívá v pouhých konzultacích s partnery, ale v zapojení národních, regionálních a místních subjektů do nových forem spolupráce. Partnerství může být budováno z lokální úrovně směrem k úrovni kraje, případně státu. Na horizontální úrovni se může jednat o zapojování dalších partnerů mimo oblast sociálních služeb (orgány veřejné správy, podnikatelské subjekty, školství, regionálního rozvoje atd.). Je důležité, aby jednotliví partneři měli možnost vymezit si vlastní roli. Široce vytvářené horizontální partnerství může přinést nové, zpočátku zcela neočekávané zdroje.

Místní partnerství zlepšuje využití finančních a lidských zdrojů, a to jak tím, že využívá zdroje efektivněji, tak tím, že pomáhá získávat další zdroje.

Partnerstvím získáváme udržitelnost a zvyšujeme pravděpodobnost přijetí naší činnosti ze strany veřejnosti, neboť jednotliví partneři předávají reference svým cílovým skupinám.

6. 2. Komunitní plánování sociálních služeb

Cílem komunitního plánování je především **zajišťování místní dostupnosti sociálních služeb**. V procesu komunitního plánování dochází postupně k vytvoření takového systému, který vychází v co největší míře **vstříc uživatelům služeb**, jejichž potřeby jsou v určitých cyklech pravidelně zjišťovány a vyhodnocovány. Proces plánování služeb je založen na principu partnerství a spolupráce v rámci komunity, která je vymezena politikou, odborníky, uživateli a veřejností. Dlouhodobá spolupráce se pak stává základem pro partnerství subjektů při realizaci náročných rozvojových projektů, je předpokladem pro uplatňování vícezdrojového financování. Dalšími přínosy jsou pružné přenosy informací v rámci utvořených struktur, odborné zázemí pro politické rozhodování, efektivnější využívání finančních prostředků, nasměrovaných dle potřeb uživatelů služeb.

Základní hodnoty, na kterých je komunitní plánování založeno, souvisí zejména s principy sociálního začleňování. Jedná se o zvyšování dostupnosti především alternativních služeb k péči ústavní (podpora setrvání lidí především v jejich přirozeném prostředí), zvyšování kvality služeb směřující k zajištění lepší ochrany práv uživatelů služeb, propojenost s ostatními systémy (zdravotnictví, vzdělávání, bydlení, zaměstnávání).

Principy komunitního plánování

- partnerství a spolupráce mezi zadavateli, všemi poskytovajícími subjekty a uživateli služeb (zejména ve fázi zjišťování jejich potřeb),
- zapojení veřejnosti (poskytováním informací o přípravě a průběhu komunitního plánování, možností připomínkovat materiály),
- systematický postup umožňuje managementu plánovat a předvídat budoucí vývoj a vytvořit rámec pro vypracování záměrů a cílů (stejně jako strategické plánování),
- cykličnost, opakovatelnost.

Jak motivovat uživatele, aby se stal členem pracovní skupiny?

- oslovit klienta, který se jeví jako přirozená autorita v rodině, či lokalitě (důležité je nezohledňovat věk, neodmítat mladé uživatele....),
- vysvětlit klientovi, že se mu nabízí možnost účastnit se setkání, na kterých potká osoby, které pracují s lidmi s podobnými problémy,
- vysvětlit mu, že ve skupině bude u zdroje informací, může se zapojit svými nápady, může přinášet skupině důležité informace a postřehy z lokality,
- vzhledem k tomu, že pracovní skupiny se mohou scházet na různých místech, mohou se tak seznámit s různými zařízeními osobně,

- skupina může dát uživateli pocit důležitosti a vážnosti (dá najevo, že jeho přítomnost je pro skupinu, ale také pro komunitu důležitá),
- důležitou roli může sehrát taky správně zvolená chvíle k oslovení uživatele (nebylo by vhodné oslovovat uživatele s nabídkou členství ve chvíli, kdy s ním řešíme jeho osobní problém). Vhodnější je uživatele vyhledat cíleně – a oslovit ho s nabídkou ve chvíli, kdy s pracovníkem neřeší žádný problém.
- vysvětlit mu důležitost komunitního plánování jako celku, dále mu vysvětlit přínosy, hodnoty a fáze procesu komunitního plánování.

6. 3. Posouzení vlastních potřeb a bezpečí terénního sociálního pracovníka/ terénního pracovníka

Terénní sociální pracovníci/terénní pracovníci jsou při výkonu své práce vystaveni zvýšené míře zátěže a rizik. Součástí jejich profesní způsobilosti je schopnost zhodnotit vlastní práci, její kontext, realisticky vyhodnotit své možnosti i potřeby, motivy, silné i slabé stránky, které se do práce promítají. Terénní sociální pracovníci/terénní pracovníci znají způsoby snižování rizik fyzického napadení či emocionálního poškození; vědomě budují systém podpory, který nejen sami využívají, ale i poskytují kolegům. Výkon pomáhající profese je obecně náročný, terénní sociální pracovník/terénní pracovník je však navíc konfrontován s životní situací klienta přímo v jeho přirozeném prostředí. Informace od klienta vnímá v kontextu jeho každodenní životní reality, tj. nikoli zprostředkovaně, ale vlastní osobní zkušeností.

Při poskytování terénních sociálních služeb pramení pro pracovníky rizikové situace zejména z:

- **Vlastního výkonu náročné pomáhající profese**
- „Nestandardních“ situací v terénu

6. 3. 1. Rizika pramenící z vlastního výkonu náročné pomáhající profese

A) Zvýšená míra stresu

Pokud pracovník nemá k dispozici dostatečnou podporu, může se stát, že od svých klientů vstřebává více citového strádání a frustrace, než je schopen zpracovat a uvolnit. Stres může přicházet nejen od klientů, ale také z jiných stránek jeho práce nebo z organizace, kde je zaměstnán. Jestliže nemá možnost stres uvolnit či vybit, jeho projevy se hromadí v těle a může se projevat v podobě tělesných (bolesti hlavy, trávící potíže, nespavost, únava), psychologických (poruchy soustředění, obavy) a emočních (rozladění, kolísavá úzkost, pocity nevraživosti vůči klientům) důsledků. (Hawkins, Shohet, 2004). Nadměrný stres zvyšuje riziko chybných výkonů a rozhodnutí, pracovních úrazů, psychosomatických onemocnění i závislosti na alkoholu a jiných návykových látkách. Nadměrný stres tedy zhoršuje zdravotní stav a produktivitu práce a přenáší se i do rodin pomáhajících pracovníků (Nešpor, 1995).

Základní opatření, která směřují k ochraně a prevenci profesionálního stresu na úrovni jednotlivce, jsou:

Prohlubování sebeuvědomění na tělesné i duševní úrovni. Schopnost dobře si sám sebe uvědomovat, umožňuje včas reagovat na příznaky stresu, vyčerpání nebo časné známky zdravotních potíží. Tuto schopnost lze kultivovat, např. pomocí relaxace, jógy aj.

Vytvoření kvalitních mezilidských vztahů - dobrá síť sociálních vztahů, včetně fungujícího partnerského vztahu apod.

Dobré vztahy na pracovišti mají dvojitý význam. Usnadňuje se tak týmová práce i spolupráce mezi různými zařízeními. Kolegové též profese také bývají schopni si navzájem lépe porozumět, účinně si poskytovat emoční podporu i praktickou radu.

Optimum informací a zvládnutí nutných pracovních dovedností. Osvojení si nutných znalostí a dovedností dává pracovníkovi větší jistotu a sebedůvěru a pocit kompetence.

Realistické nároky a dosažitelné cíle práce. Nerealistická očekávání a nároky na sebe sama jsou základem frustrace a apatie a souvisí s rizikem syndromu vyhoření.

Odolnost proti stresu zvyšují záliby nesouvisející se zaměstnáním a umožňující regeneraci sil. Pokud je to možné, doporučuje se oddělovat pracovní a soukromý život (viz. např. situace pracovníka, který žije v lokalitě, kde vykonává svou činnost aj.).

Umět zvládat negativní emoce jako hněv, strach nebo úzkost, s využitím cvičení, relaxačních technik a některých psychotherapeutických postupů (Nešpor, 1995).

Prevence profesionálního stresu na úrovni organizace

Profesionální stres může pomoci zmírnit **vyhovující pracovní prostředí** (určitá míra soukromí, méně nepředvídatelného hluku, osobní prostor pro pracovníky v exponovaných profesích), **podpora odborných kontaktů** a konzultací pracovníků, podmínky pro jejich soustavné vzdělávání (semináře, kursy zvládnutí stresu apod.), **morální ocenění, efektivní komunikace nadřízeného s podřízenými, finanční ohodnocení atd.**

Organizace při tom **analyzuje specifické stresové faktory** na pracovišti a integruje prevenci nadměrného stresu do systému péče o zaměstnance, vytváří **podmínky pro efektivní týmovou práci** apod.

B) Syndrom vyhoření

Stres a vyhoření nemusí znamenat vždy totéž. Lidé jsou schopni pracovat v náročných podmínkách s vysokou mírou stresu, a pokud mají pocit, že jejich úsilí má smysl a zadostiučinění, podporuje jejich motivaci a zájem pokračovat. V popředí syndromu vyhoření stojí právě ztráta smyslu a pocity bezmocnosti, beznaděje, zbytečnosti. V profesním chování se může projevit nárůstem rutinního, automatického výkonu, odsouváním práce s klienty ve prospěch administrativní činnosti a vyhýbání se mezilidskému kontaktu, tendencí obětovat se.

K nejčastějším faktorům vzniku bezmoci v pracovní sféře patří:

- nejasnosti profesionální role,

- nesplnitelnost pracovních úkolů,
- neslučitelnost pracovních úkolů,
- nadměrné množství úkolů,
- neodpovídající finanční ohodnocení,
- úkoly přesahující schopnosti a/nebo kvalifikaci,
- kritika a absence ocenění.

V koncepci R. Schwaba (Kebza, Šolcová, 2003) vzniká syndrom vyhoření v procesu interakce mezi jedincem a situačními podmínkami a jeho vývoj má 3 fáze:

- 1) nerovnováha mezi požadavky zaměstnání a schopnostmi jedince těmto nárokům dostát,
- 2) bezprostřední krátkodobá emocionální odpověď na tuto nerovnováhu – pocity úzkosti, napětí, únavy a vyčerpání,
- 3) změny v postojích a chování – tendence jednat s klienty neosobně a mechanicky (psychologický únik ze situace, která se nedá zvládnout aktivním řešením problémů).

Základní opatření, která směřují k ochraně a prevenci syndromu vyhoření na úrovni jednotlivce, jsou:

- snížení nároků na sebe a připuštění si své nedokonalosti,
- pracovat tvořivě, vyhýbat se rutině,
- oddělovat soukromí a pracovní aktivity,
- odvaha a otevřenost svěřit se někomu kompetentnímu s potížemi, na které v práci narazil.

Prevence syndromu vyhoření na úrovni organizace:

- jasná definice poslání organizace a metod práce, ke které má pracovník přístup,
- jasná definice profesionální role pracovníka a náplně práce,
- existence programů osobního rozvoje a podpora dalšího vzdělávání,
- průběžná supervize,
- omezení počtu případů, s nimiž je pracovník v kontaktu během určité doby,
- omezení administrativní zátěže,
- kombinace přímé a nepřímé práce s klientem (Matoušek, Hartl, 2003).

6. 3. 2. „Nestandardní“ situace v terénu

A) Pohyb pracovníka na potenciálně nebezpečných místech

Pracovník může mít obavy navštívit místo domácnosti uživatele, který byl v minulosti soudně trestán za násilný trestný čin, zejména je-li doma sám; domácnosti uživatele, který se v minulosti choval nepředvídatelně, např. pod vlivem návykových látek, psychotické ataky nebo je aktuálně pod jejich vlivem atd.; domácnosti, v nichž došlo nebo dochází k domácímu násilí; provádí-li depistáž v restauračních zařízeních či klubech atd.

Pokud pracovník důvodně posoudí, že se může ocitnout na místě, které je potenciálně nebezpečné, tuto návštěvu neuskuteční. Zjistí-li teprve na místě, že

je zde ohroženo jeho zdraví nebo život, místo co nejdříve opustí. Pokud pracovník shledá užitečným potenciálně nebezpečné místo navštívit nebo na něm setrvat, zajistí si spoluúčast jiného pracovníka. Začátek a konec pracovní doby o samotě v terénu se neprodleně hlásí nadřízenému pracovníkovi (Terénní program HR, Blansko).

B) Kontakt pracovníka s trestnou činností klientů nebo dalších osob

Pracovník si je vědom, že při své práci se může setkat s trestnou činností klientů, eventuelně dalších osob. Do jeho profesní výbavy patří podle pracovního zařazení také znalost:

§ 167 - Nepřekážení trestného činu zákona č.140/1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů

(1) Kdo se hodnověrným způsobem doví, že jiný připravuje nebo páchá trestný čin¹⁴ a spáchání nebo dokončení takového trestného činu nepřekazí, bude potrestán odnětím svobody až na tři léta; stanoví-li tento zákon na některý z těchto trestných činů trest mírnější, bude potrestán mírnějším trestem.

(2) Kdo spáchá čin uvedený v odstavci 1, není trestný, nemohl-li trestný čin překazít bez značných nesnází nebo aniž by sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání. Uvedení osoby blízké v nebezpečí trestního stíhání však nezabavuje pachatele trestnosti, týká-li se nepřekážení trestného činu vlastizrady (§ 91), rozvracení republiky (§ 92), teroru (§ 93 a 93a), záškodnictví (§ 95 a 96), sabotáže (§ 97), vyzvědačství (§ 105), ohrožení utajované skutečnosti podle § 106 nebo genocidia (§ 259).

(3) Překazít trestný čin lze i jeho včasným oznámením státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu.

§ 168 - Neoznámení trestného činu zákona č.140/1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů

(1) Kdo se hodnověrným způsobem doví, že jiný spáchal trestný čin¹⁵, a tento trestný čin neoznámí bez odkladu státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu, bude potrestán odnětím svobody až na tři léta; stanoví-li tento zákon na některý z těchto trestných činů trest mírnější, bude potrestán trestem mírnějším.

¹⁴ vlastizrady (§ 91), rozvracení republiky (§ 92), teroru (§ 93 a 93a), záškodnictví (§ 95 a 96), sabotáže (§ 97), vyzvědačství (§ 105), ohrožení utajované skutečnosti podle § 106, válečné zrady (§ 114), porušování předpisů o nakládání s kontrolovaným zbožím a technologiemi (§ 124a, 124b, 124c), porušování předpisů o zahraničním obchodu s vojenským materiálem (§ 124d, 124e, 124f), padělání a pozměňování peněz (§ 140), nedovoleného překročení státní hranice podle § 171b odst. 2, 3, neoprávněného nakládání s osobními údaji podle § 178 odst. 3, obecného ohrožení podle § 179, ohrožení bezpečnosti vzdušného dopravního prostředku a civilního plavidla podle § 180a, zavlčení vzdušného dopravního prostředku do ciziny podle § 180c odst. 2, nedovolené výroby a držení omamných a psychotropních látek a jedů podle § 187 a 188, týrání svěřené osoby (§ 215), vraždy (§ 219), loupeže (§ 234), brání rukojmí (§ 234a), znásilnění (§ 241), pohlavního zneužívání podle § 242, krádeže podle § 247 odst. 5, zpronevěry podle § 248 odst. 4, podvodu podle § 250 odst. 4, pojistného podvodu podle § 250a odst. 5, úvěrového podvodu podle § 250b odst.5, podílnictví podle § 251 odst. 3, legalizace výnosů z trestné činnosti podle § 252a odst. 3 aj.

¹⁵vlastizrady (§ 91), rozvracení republiky (§ 92), teroru (§ 93 a 93a), záškodnictví (§ 95 a 96), sabotáže (§ 97), vyzvědačství (§ 105 odst. 2, 3 a 4), ohrožení utajované skutečnosti (§ 106 a 107), porušování předpisů o nakládání s kontrolovaným zbožím a technologiemi (§ 124a,124b,124c), porušování předpisů o zahraničním obchodu s vojenským materiálem (§ 124d, 124e, 124f), padělání a pozměňování peněz (§ 140), neoprávněného nakládání s osobními údaji (§ 178 odst. 3), účasti na zločinném spolčení (§ 163a odst. 1), obecného ohrožení podle § 179, ohrožení bezpečnosti vzdušného dopravního prostředku a civilního plavidla podle § 180a, zavlčení vzdušného dopravního prostředku do ciziny podle § 180c odst. 2, týrání svěřené osoby (§ 215), vraždy (§ 219), genocidy (§ 259) nebo používání zakázaného bojového prostředku a nedovoleného vedení boje (§ 262)

(2) Kdo spáchá čin uvedený v odstavci 1, není trestný, nemohl-li oznámení učinit, aniž by sebe nebo osobu blízkou uvedl v nebezpečí smrti, ublížení na zdraví, jiné závažné újmy nebo trestního stíhání. Uvedení osoby blízké v nebezpečí trestního stíhání však nezabývá pachatele trestnosti, týká-li se neoznámení trestného činu vlastizrady (§ 91), rozvracení republiky (§ 92), teroru (§ 93 a 93a), záškodnictví (§ 95 a 96), sabotáže (§ 97), vyzvědačství (§ 105 odst. 2, 3 a 4), ohrožení utajované skutečnosti (§ 106 a 107) nebo genocidia (§ 259).

(3) Oznamovací povinnosti nemá advokát nebo advokátní koncipient, který se dozví o spáchání trestného činu v souvislosti s výkonem advokacie nebo právní praxe.

Vzhledem k charakteru služby a ke svému postavení ve vztahu ke klientům postupuje pracovník tak, aby sladil dodržování právních předpisů a zachování důvěryhodnosti pro své klienty:

- pracovník se záměrně vyhýbá tomu, aby vyslechl informace o případné trestné činnosti klientů nebo dalších osob,
- pracovník se záměrně vyhýbá tomu, aby byl přítomen trestné činnosti klientů nebo dalších osob.

V situaci, kdy klient nebo jiná osoba hodlá pracovníkovi sdělit skutečnost podléhající paragrafům oznámení a nepřežehání trestného činu, je pracovník předem povinen:

- vysvětlit, že se na něj vztahují paragrafy oznámení a nepřežehání trestného činu,
- nabídnout klientovi kontakt na právníka (na kterého se povinnost oznámit spáchání trestného činu ve vztahu k jeho klientovi v souvislosti s obhajobou nevztahuje),
- dát klientovi na výběr, zda a jakým způsobem bude o dané skutečnosti mluvit,
- informuje klienta o tom, jakým způsobem dostojí těmto paragrafům, tj. oznámí dané skutečnosti státnímu zástupci nebo policejnímu orgánu (Terénní program HR Blansko).

C) Ohrožení bezpečí, zdraví či života

klientů či pracovníků (např. sebevražda nebo pokus, vypuknutí psychózy, akutní krize, objevení závažného infekčního onemocnění, otrava, úraz, náhlé onemocnění či jiný zdravotní stav vyžadující poskytnutí první pomoci a/nebo neodkladnou hospitalizaci, předávkování klienta, agrese ze strany klienta k pracovníkovi, násilí mezi klienty atp.).

Obecný postup

O mimořádné události pracovník neprodleně informuje nadřízeného. Je-li to třeba, poskytne vedení ihned odbornou, psychologickou, příp. jinou pomoc při řešení. Událost, její důsledky a řešení musí být řádně zdokumentovány (podle vnitřních předpisů organizace).

Mimořádná událost, způsob jejího řešení a dopady na uživatele i pracovníky musí být diskutovány na nejbližší poradě týmu, případně na mimořádné poradě, a vyhodnoceny rovněž s ohledem na preventivní opatření, případná sankční ustanovení, další fungování týmu, pomoc postiženým a snížení psychotraumatizace.

Konkrétní možné situace

C. 1.) Agrese vůči pracovníkovi

ve smyslu významného projevu agrese či narušení práv (s přítomností násilí nebo bez něj) či poškození majetku, směrem od klienta k pracovníkovi nebo od jiné cizí osoby.

Postup řešení situace

- pracovník se snaží realisticky odhadnout situaci, s ohledem na projevy klienta/ agresivní osoby (verbální projevy: výhrůžky, slovní útok, neverbální projevy: psychomotorická aktivita, tón hlasu atd.) i s ohledem na své vlastní emoce (strach),
- pracovník se snaží opustit uzavřený prostor, který sdílí s klientem, a cítí se v něm ohrožen (např. domácnost uživatele),
- pracovník komunikuje klidně, jasně, situaci co nejvíce strukturuje tak, aby svým jednáním nezvyšoval agresi/úzkost klienta (Lorenz in Vodáčková, 2004),
- pracovník popíše a vyjasní klientovi konfliktní situaci. Informuje klienta o tom, že jeho jednání je v rozporu s vnitřními pravidly pro poskytování služby (je-li tomu tak a uživatel byl s těmito pravidly seznámen). V případě, že pracovník vyhodnotí situaci jako nebezpečnou, interpretuje tuto situaci tak, aby konflikt neprohloubil, neobviňuje klienta a nehrozí mu policií, snaží se chápat agresi jako projev stížnosti
- pracovník provede zápis o konfliktu a o způsobu jeho řešení.

Pracovník chrání před násilím sebe, ostatní osoby i klienta. Nenechá se vtáhnout do konfrontace, má připravenou únikovou cestu, stojí mimo dosah potenciálního útočnicka, přistupuje raději čelem, neotáčí se zády. Naslouchá klientovi, snaží se porozumět podstatě stížnosti, identifikovat klíčové informace, ujasnit si priority, hledat řešení. (Terénní program HR Blansko).

Je dobré, může-li mít pracovník k dispozici předem připravený scénář, jak postupovat v případě konfliktní situace, včetně telefonních čísel apod.

C. 2.) Krize

Krize je chápána jako důsledek střetu s překážkou, kterou nejsme schopni vlastními silami, případně za pomoci blízkých lidí, zvládnout v přijatelném čase obvyklým způsobem (Vodáčková, 2002). Krize je vždy subjektivní, těž příčina může být u jedné osoby zdrojem krize, u jiné je zvládnuta běžnými vyrovnávacími strategiemi. Krizový stav trvá několik hodin až dní, po této době se objeví následek krize – negativní či pozitivní (Vodáčková, 2002). Klienti terénních sociálních služeb v krizi mohou být např. obětí či svědkem traumatické události, jako je znásilnění, zabití, hromadné neštěstí, mohou být v krizi v souvislosti s duševním onemocněním apod.

Postup řešení situace

Pracovník ošetří akutní rizika vyplývající z krizové situace klienta, a je-li třeba, zajistí návaznou službu (rychlá lékařská pomoc, výjezd krizového týmu atd. v souladu s postupy, které má pracoviště zpracováno pro tyto případy).

C. 3.) Násilí v terénu

Pokud se pracovník setká v terénu s násilím:

- vyhodnotí, o jak nebezpečnou situaci se jedná, monitoruje ji,
- prioritou je bezpečnost pracovníka.

V případě, že jde o situaci, u níž aktuálně nehrozí ohrožení života, majetku ani takové ohrožení nelze očekávat, tak pracovník může opustit dané místo – takové situace nejsou u některých cílových skupin výjimečné, přesto je třeba věnovat pozornost riziku ohrožení zdraví klientů, ale i dalších osob. V případě, že může dojít k ohrožení života, je pracovník povinen zasáhnout. Zákon č. 20/1966 Sb., o péči o zdraví lidu, ve znění pozdějších předpisů, stanovuje povinnost poskytnout nebo zprostředkovat nezbytnou pomoc osobě, která je v nebezpečí smrti nebo jeví známky závažné poruchy zdraví. Vhodná forma zásahu je:

Poskytnutí první pomoci

- základními život zachraňujícími úkony jsou zejména: zástava krvácení, obnovení základních životních funkcí (masáž srdce, umělé dýchání), protišoková opatření, tj. uložení do protišokové polohy (na zádech, dolní končetiny zvednout či naklonit celé tělo hlavou mírně dolů), ošetřování podle pravidel 5T: Tepló - Tekutiny (jen otíráním rtů vlhkým kapesníkem!) - Ticho - Tišení bolesti (nikdy analgetika) - Transport - vždy co nejrychleji volat rychlou zdravotnickou pomoc se zdůrazněním, že jde o postiženého v rozvinutém šoku. Postiženého v šoku pracovník sám pokud možno netransportuje.
- zajistit přivolání pomoci; volat je možné Rychlou záchrannou službu, Policii ČR, příslušnou Městskou policii nebo integrovaný záchranný systém (112). V telefonu není nutné, aby se pracovník představoval „profesně“ – stačí jméno, popis situace, předpokládané škody a ohrožení (pracovník by mohl způsobit předsudky, eventuálně oddálení příjezdu pomoci) (Terénní program HR Blansko).

Shrnutí

- terénní sociální pracovník/terénní pracovník při práci v terénu volí vhodné vybavení a oděv, nenosí cennosti, nevhodné ošacení (boty na podpatku, nepřiměřenost ve vztahu k cílové skupině),
- dbá na **základní bezpečnostní pravidla** – pokud jde do lokality, kterou zatím pracovníci neznají nebo mají podezření, že by jim mohlo hrozit jakékoliv nebezpečí, jde zásadně ve dvojici,
- při odchodu z kanceláře sdělí kolegům, kam odchází,
- má s sebou mobilní telefon (v případě nebezpečí volá na Policii ČR apod.),
- je ostražitý – dává si pozor nejen na fyzické napadení, ale zejména sleduje stav domu, do kterého vstupuje (především v sociálně vyloučených lokalitách jsou často domy v havarijním stavu), nepodceňuje zápach plynu či ohně (po vyhodnocení situace v případě potřeby zavolat HZS), dává si pozor na pobíhající zvířata či na jakékoliv jiné podezřelé okolnosti,
- **při jednání s klientem** – má jasně stanovená pravidla pro práci s klientem pod vlivem omamných látek či s agresivním klientem (v takových případech

přeloží schůzku na jiný termín, nevstupuje zbytečně do rizika ohrožení) a další vnitřní pravidla organizací podle typu služby a cílových skupin,

- v případě rizika ohrožení, které vznikne v průběhu schůzky – má pracovník promyšlenou ústupovou cestu v případě ohrožení (např. sedět blíže dveřím tak, aby klient nemohl pracovníkovi cestu zastoupit), má přehled o všech nebezpečných předmětech v dosahu agresivního klienta, v případě stupňujícího se ohrožení schůzku přeruší (pokud je evidentní, že se nepodaří klienta zklidnit) a zvolí jiný termín, popř. i jiné místo schůzky – nenechá zajít situaci příliš daleko.

7. MOŽNOSTI PROPAGACE A MEDIALIZACE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Chceme-li veřejnost upozornit na poskytovanou službu terénní sociální práce či související témata, máme několik možností. Zpravidla se rozhodujeme, zda přistoupit k propagaci nebo medializaci, popřípadě k obojímu, přičemž oba přístupy mají své důvody, pro které je volíme. Zatímco s tvorbou a používáním propagačních materiálů má v dnešní době zkušenost každá organizace (podrobně se jí věnuje druhá část textu), medializace je mnohem náročnější. Předáváme, popřípadě uveřejňujeme informace prostřednictvím masových médií, čímž se můžeme ocitnout buď v roli inzerenta, nebo poskytovatele informací.

Jako inzerenti máme zaručeno, že ovlivníme podobu námi podávaného inzerátu, popřípadě propagačního článku - lépe odhadneme cílovou skupinu, ke které se informace dostanou. Nevýhodou může být finanční náročnost. Zároveň zůstáváme v oblasti prostoru vyhrazeného placené inzerci, kterou lidé mohou vnímat negativně. Inzerci je tedy vhodné použít, hledáme-li například nové pracovníky.

Zakoupit si ovšem můžeme také celostránkovou přílohu. V jejím případě je sice patrné, že se jedná o námi zakoupený prostor, ale je velký a máme šanci jej dobře informačně využít. Celostránkové přílohy využíváme, když jsme si jisti, že dokážeme například problematiku sociálního vyloučení atraktivně ukázat z různých stran a že redakce by nám takový prostor neposkytla. Výhodou příloh je skutečnost, že autory příspěvků mohou být námi zvolení odborníci. I v tomto případě se jedná o formu placené inzerce, výstupem je však soubor několika tematicky laděných článků (například novinová příloha věnovaná otázce stavu a úrovně sociálních služeb poskytovaných v České republice).

Z pohledu důvěryhodnosti a váhy poskytovaných informací je samozřejmě zajímavější, ale i mnohem rizikovější vystupovat v roli zprostředkovatele informací. Jeho snahou je cíleně oslovit vhodná média, kterým informace poskytne. Jednoznačnou výhodou tohoto přístupu je skutečnost, že s publikovanou informací se lidé setkají mimo inzertní prostor, čímž dochází k odlišnému způsobu jejího přijetí. Zároveň je třeba si

přiznat, že tento způsob medializace přináší řadu rizik, včetně toho nejzávažnějšího, totiž špatné interpretace poskytnutých informací. Informace se taktéž může dostat do nevhodného kontextu, popřípadě je použita jen její část a tím dojde ke zkreslení.

Rozhodujeme-li se tedy, zda přistoupit k medializaci, je třeba si zodpovědět následující otázky:

- 1) Co je předmětem našeho sdělení?
- 2) Co si přejeme zveřejněním informace dosáhnout?
- 3) Kdo představuje cílovou skupinu, kterou si přejeme oslovit (jak ji lze charakterizovat)?
- 4) Jaká média je dobré oslovit?
- 5) Je informace mediálně atraktivní?

Jen krátce se zastavme u atraktivnosti informací. Ta se totiž řídí poptávkou většinové společnosti, ve které žijeme. Aby informace byla pro média zajímavá, musí zpravidla obsahovat něco, nad čím se čtenář pozastaví. Řada médií je také přesvědčena, že aby byla informace pro čtenáře, posluchače nebo diváka srozumitelná, musí být podána formou lidského příběhu.

Praxe v případě medializace ukazuje, že existují dva možné přístupy, pokud odhlédneme od jejich další kombinace. Prvním je svolání tiskové konference. Organizujeme ji tehdy, když výstupem má být informativní článek o organizaci, projektu, poskytované službě. Oslovíme proto vybraná média, poskytneme všem ústně a v tištěné podobě základní informace podané co nejsrozumitelněji a zároveň co nejatraktivněji. Chceme-li například informovat o zahájení provozu centra terénní sociální práce, pokusíme se vysvětlit, jakým způsobem tato služba může člověku konkrétně pomoci. Je-li to možné, pozveme na tiskovou konferenci terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka, který má s poskytovanou službou zkušenosti a který může věrohodně zástupcům médií vysvětlit možnosti sociálního poradenství na konkrétním případu uživatele (samozřejmě neuvede jeho jméno, ani další údaje, které by mohly vést k jeho identifikaci). Zároveň je vhodné pozvat i odborníka, který dokáže službu jako celek zasadit do kontextu sociálních služeb poskytovaných v České republice.

V druhém případě se rozhodujeme pro medializaci, protože se děje něco, nač je třeba upozornit, například hrozí zrušení ubytovny pro sociálně slabé občany a z jednání se zástupci města je patrné, že jimi navrhované řešení situace povede k ještě většímu propadu cílové skupiny. Samozřejmě i v tomto případě je možné svolat tiskovou konferenci. Máme-li ovšem pocit, že by mohlo dojít ke zkreslení takto poskytnutých informací, můžeme přímo kontaktovat novináře, jehož práci dlouhodobě sledujeme, popřípadě jsme s ním v kontaktu a spolupracovali jsme již na jiných tématech.

Možnosti medializace

Tisk, internet, rozhlas, televize

Terénní sociální práci jako jeden z účinných nástrojů pro řešení problematiky cílových skupin lze medializovat prostřednictvím tištěných médií, internetu či rozhlasu a televize. Nejčastěji využívaným a zároveň nejsnáze dostupným zdrojem pro medializaci terénní sociální práce jsou tištěná média.

Medializace prostřednictvím **tištěných médií** může probíhat:

1. **Na regionální úrovni** - formou regionálního denního tisku či periodik (např. prostřednictvím regionálních příloh celostátních deníků, prostřednictvím radničních novin a regionálních periodik atd.). Zásadní výhodou regionálních médií při medializaci terénní sociální práce je jejich relativní dostupnost (na rozdíl od celostátního tisku) a s ohledem na jejich lokálně zaměřený charakter také větší dopad sdělení na čtenáře. Velký dosah mají periodika vydávaná obcemi a zdarma distribuovaná do schránek všech občanů města.

2. **Na celostátní úrovni** - formou celostátního denního tisku či periodik – oproti regionálnímu tisku se celostátní média věnují tématům relevantním pro celou Českou republiku. Jejich dostupnost pro řízenou medializaci terénní sociální práce je proto výrazně nižší a lze je využívat spíše ve specifických případech. Výhodou celostátních tiskovin jsou samozřejmě vyšší náklady a s tím související i vyšší počet čtenářů. Pro medializaci terénní sociální práce lze v rámci celostátního i regionálního tisku využívat prostorů tematických příloh (viz. možnosti placené inzerce zmiňované výše).

3. **Prostřednictvím odborných periodik** - formou příspěvků do odborných časopisů se sociální tematikou (např. Práce a sociální politika, Sociální práce/Sociální práce, Sociální péče, Veřejná správa, Moderní obec, Obec a finance).

Lokální bulletin / zpravodaj

Jednou z dalších možností, jak medializovat či propagovat služby terénní sociální práce v konkrétním místě, je vydávání a rozesílání vlastního lokálního bulletinu (zpravodaje). Pravidelný (či nepravidelný) bulletin je možno vydávat jak v tištěné podobě, tak rozesílat pouze v elektronické verzi prostřednictvím emailu. Příjemcem bulletinu mohou být organizace a instituce relevantní v oblasti tvorby místní sociální politiky či poskytování lokálních sociálních služeb, uživatelé terénní sociální práce či široká veřejnost. Bulletin může obsahovat aktuality vážící se k působnosti terénní sociální práce v dané lokalitě, rozhovor se zástupci města, s poskytovateli sociálních služeb či aktuální statistické údaje k počtu uživatelů a řešených případech terénní sociální práce apod.

Medializace pomocí internetu

V současné době se ukazuje rostoucí vliv internetových médií, zejména serveru aktualne.centrum.cz., který již několikrát věnoval např. problematice sociálního vyloučení poměrně velký prostor.

Rozhlas

Rozhlas poskytuje značný prostor pro medializaci, a to aktuálním zpravodajstvím a specializovanými pořady (zejména Český rozhlas; nejlépe je kontaktovat regionální studia Českého rozhlasu. Redaktoři většinou sami zváží, zda je možné informace využít i pro celostátní vysílání). Tento způsob medializace klade vyšší požadavky na mluvený projev.

Televizní vysílání

Vedle tištěných médií a rozhlasu lze na jednotlivá témata upozorňovat také prostřednictvím televizního vysílání, především pak v rámci různých tematických magazínů, některých diskusních pořadů či regionálního (popř. celostátního) zpravodajství. Z využívaných mediálních prostředků se jedná o nejhůře dostupný nástroj pro možnou medializaci terénní sociální práce, a to jak na celostátní, tak i regionální úrovni. Spolupracujeme-li s televizí, je třeba mít na paměti také náš neverbální projev a skutečnost, že nejedná-li se o přímý přenos, bude výsledný produkt (obrazová zpráva) velice krátký (sestřížený do několika desítek sekund).

Tiskové konference

Specifickým způsobem medializace může být také např. uspořádání **tiskové konference** (při příležitosti rozšíření služeb terénní sociální práce, otevření nového kontaktního centra terénní sociální práce atd.). Médii, o jehož účast by pořadatel měl v tomto případě usilovat, je Česká tisková kancelář, která má podobně jako Český rozhlas své pracovníky v regionech.

Mezi dalšími zvanými hosty by samozřejmě měli být i zástupci Českého rozhlasu, popřípadě regionálních rádií, která se alespoň částečně věnují zpravodajství, zástupci celostátních deníků připravující krajské přílohy, regionálního tisku a radničních listů.

O tiskové konferenci by novináři měli být informováni ve dvou vlnách. Pozvánku na tiskovou konferenci je vhodné zaslat několik dní před jejím uskutečněním. Den před tiskovou konferencí se vydává tisková zpráva, kterou zároveň rozešleme médiím (přidáme ještě jednu pozvání), o jejichž účast na konferenci a mediální výstupy stojíme.

Tisková zpráva, v úvodním zvýrazněném odstavci stručně vyjádří podstatu, tj. proč se tisková konference koná, a v dalších odstavcích rozvede informace z úvodu. Tisková zpráva by měla být poměrně stručná a natolik dobře formulovaná, že bude médii z větší části převzata (citována).

Možnosti propagace

Informační letáky, brožury, prezentace, webové stránky atd.

Propagační materiály

K obvyklým způsobům propagace patří především tvorba a distribuce **vlastních propagačních materiálů**. Těmi jsou nejčastěji informační **letáky a brožury** či obsáhlejší **analytické zprávy**. Obsah i způsob psaní propagačních materiálů je zapotřebí uzpůsobit podle cílových skupin, pro něž jsou materiály určeny (široká veřejnost, odborná veřejnost, uživatelé terénní sociální práce apod.).

www stránky

Při zviditelňování služeb terénní sociální práce je jedním z významných nástrojů propagace internet, především pak:

- příprava, tvorba a pravidelná aktualizace vlastních internetových stránek,

- příspěvky do tematických internetových médií, jako jsou:

1. Webové stránky věnující se problematice specifických oblastí sociálních služeb poskytovaných v ČR (např. www.cicpraha.org, www.forint.cz, www.tspweb.cz),
2. Webové stránky poskytovatelů sociálních služeb či poskytovatelů terénní sociální práce - stránky neziskových organizací či státních institucí (www.mpsv.cz, www.verejnasprava.cz, www.clovekvτισni.cz, www.drogy-info.cz, www.drogy.net, www.drogovaporadna.cz, www.drom.cz, www.extc.cz, www.iqrs.cz, www.poradna-prava.cz, www.romea.cz, www.streetwork.cz),
3. Webové stránky krajů, měst a obcí, které využívají služby terénní sociální práce jako jedné z možných nástrojů pro řešení problematiky cílových skupin.

Pravidelný mailing

Vhodným způsobem, jak informovat lokální autority, místní úředníky, projektové partnery, školy o terénní sociální práci, je pravidelný mailing. Zpravidla se váže k provozování vlastních webových stránek, ale lze jej provádět i nezávisle na nich. Jedná se o jeden z nejméně finančně nákladných způsobů propagace zacílený na konkrétní osoby či instituce.

Powerpointová prezentace

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník je odborníkem přes poskytování specifické sociální služby. Na základě toho se může ocitnout v roli pořadatele, přednášejícího či lektora na odborné konferenci či semináři. Vhodným doprovodným nástrojem, jak v jejich rámci službu terénní sociální práce představit, je využití powerpointové prezentace.

S ohledem na různé možnosti financování terénní sociální práce je při propagaci a medializaci této služby zapotřebí dodržovat pravidla publicity jednotlivých donátorů, dbát na správné zobrazování příslušných log, povinné vyjádření finanční spoluúčasti (např. „Projekt je spolufinancován Evropskou unií ...“). Každé organizaci, která chce systematicky propagovat a medializovat svoji práci, pomůže, pokud si stanoví vlastní pravidla publicity.

8. VZDĚLÁVÁNÍ A SUPERVIZE

Vzdělávání

Kvalita sociálních služeb a profesionální výkon terénní sociální práce jsou závislé na úrovni odborného vzdělání terénních sociálních pracovníků/ terénních pracovníků. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ukládá sociálním pracovníkům **povinnost dalšího vzdělávání**, kterým si obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci.

Účast na dalším vzdělávání se považuje za prohlubování kvalifikace. Formy dalšího vzdělávání jsou podle tohoto zákona:

- a) specializační vzdělávání zajišťované vysokými školami a vyššími odbornými školami navazující na získanou odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka,
- b) účast v akreditovaných kurzech,
- c) odborné stáže v zařízeních sociálních služeb,
- d) účast na školicích akcích.

Základním rámcem pro toto vzdělávání je **systém celoživotního profesního vzdělávání pracovníků v sociálních službách**, který pracovníkům poskytne garanci kvality profesních školení a usnadní systémové plánování vzdělávání zaměstnanců v organizacích. Systém celoživotního vzdělávání pomůže pracovníkům prohlubovat všeobecné odborné znalosti a dovednosti a také získat příslušnou specializaci.

V případě terénních sociálních pracovníků navazuje celoživotní profesní vzdělávání na jejich vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání v oboru, v případě terénních pracovníků zejména na tematické okruhy kvalifikačního kurzu stanovené § 37 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Konkrétní oblasti vzdělávání vycházejí ze vzdělávacích potřeb pracovníků a obsahují témata nutná pro výkon terénní sociální práce (Otázky profesionálního pomáhajícího vztahu a komunikační dovednosti, Právo, Etika pomáhajících profesí, Metody sociální práce, Sociální patologie, Rozbor kazuistik atp.).

Supervize

Podle Standardů kvality sociálních služeb (kriterium 11.6) zajišťuje organizace pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy při výkonu zaměstnání zažívají.

Jednou z forem této podpory je supervize, která může plnit úkoly:

- podpory pracovníků zaměřená na vyrovnávání se s emočně náročnými situacemi, které jsou součástí jejich práce,
- vzdělávací – vytváření příležitostí, aby pracovníci mohli rozvíjet své profesionální dovednosti, získávat nové znalosti a utvářet své postoje k uživateli,
- kontroly spočívající ve formování postojů v souladu s etickými požadavky profese a vedení pracovníků v souladu se standardy dobré praxe a s cíli zařízení (Průvodce pro poskytovatele, 2002). Nepředstavuje však způsob formální kontroly či hodnocení pracovníků nebo organizace. Jejím cílem může být spíše vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření apod. Ukazuje se, že prostřednictvím „dominového efektu“ může být dobrá supervize prospěšná nejen supervidovanému, ale především jeho klientům či zaměstnavatelům atd. (Český institut pro supervizi, 2006).

Prvek kontroly by neměl mít administrativní povahu, čehož je dosahováno zpravidla tím, že supervizi provádí odborník, přicházející do zařízení zvenčí (externí supervize). Některá zařízení využívají též formy vnitřní/interní supervize, kterou provádí kompetentní pracovník zařízení, který není v pozici nadřízeného vůči supervidovaným.

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník by měl mít možnost vyžádat si nebo standardně přijímat supervizi ve formě a rozsahu stanoveném ve vnitřním předpisu.

Vnitřní předpis stanoví, zda organizace zajišťuje **individuální, skupinovou** či obě úrovně supervize, uvede formy supervize v rámci programu, tj. zda je poskytována individuální případová supervize, případová supervize v týmu, týmová supervize či supervize projektů apod.

Pro poskytovatele sociální služby je důležité, aby zvolil vhodného supervizora jak z hlediska jeho schopnosti porozumět tématu či poslání organizace, tak odpovídající odbornosti, kvalifikace, dovedností atd. V České republice nejsou kvalifikační požadavky na supervizora stanoveny, vyjasněny dosud nejsou ani otázky akreditace či licencování (Koláčková, 2003). Poskytovatel by měl **mít stanoveny minimální požadavky na osobu supervizora**, např. (1) **vysokoškolské vzdělání** v humanitním oboru, (2) min. 5 let **praxe v oboru**, (3) **supervizní výcvik** (nikoli kurz) v rozsahu nejméně 160 výcvikových hodin, (4) případně další požadavky.

Ani kvalifikovaný supervizor však nemůže „dělat supervizi sám“ a neobejde se bez spolupráce těch, kterým má supervize pomáhat. Všichni účastníci, tj. jak supervizor, tak supervidovaní, mají v tomto procesu určitou odpovědnost.

Odpovědnost supervizora

- Zajišťuje, aby se proces zabýval potřebami klientů v rámci standardů dobré praxe a etického kodexu (případová supervize),
- Zajišťuje správné časové a obsahové rozvržení sezení v zájmu a podle potřeb supervidovaných, resp. klientů,
- Zajišťuje dodržování a respektování hranic jak v procesu péče supervidovaných o své klienty, tak mezi supervidovanými a supervizorem,
- Zajišťuje rovnováhu používaných metod, cílené zaměření na určitá témata,
- Informuje supervidované profesionály, jaké metody a styl používají,
- Zajišťuje, že supervize je zaměřená na potřeby supervidovaných, a respektuje jejich styl učení,
- Poskytuje kvalitní zpětnou vazbu a zajišťuje vytvoření příležitosti pro společnou „revizi“ průběhu supervize (Page, Wosket, 2002),
- Konkrétní obsahy supervizních setkání nezprostředkovává vedení organizace.

Odpovědnost supervidovaných

- Připravit se na setkání a mít představu o cílech setkání,
- Být otevřen zpětné vazbě a vyžádat si ji, pokud ze strany supervizora nepřichází,
- Rozvíjet postoje, které dovolí otevřeně objevovat různá témata při pohledu na svoji práci,
- Být čestný v případě, že je třeba vyslovit pochybnosti, obtíže a obavy ve vztahu ke své práci s klientem,
- Otevřít rozhovor se supervizorem, když se objeví problémy ve vzájemném vztahu nebo ve způsobu, jakým je supervize vedena, pakliže problém nezačal řešit sám supervizor (Page, Wosket, 2002),
- Nevynášet obsahy skupinové supervize mimo její rámec (např. mezi kolegy, klienty atd.).

SPECIÁLNÍ ČÁST

Speciální část metodické příručky se zaměřuje na terénní sociální práci ve vztahu k těm cílovým skupinám, jejichž příslušníci jsou nejčastějšími uživateli terénních sociálních služeb. Následující kapitoly se věnují specifikům těchto cílových skupin, typickým rysům a úkonům sociální práce s nimi, ale s důrazem na to, že konkrétní lidé, žijící v sociálně vyloučené lokalitě, závislí na návykových látkách, poskytující placené sexuální služby atd., jsou jedinečnými bytostmi, které nelze popsat v kategoriích cílových skupin. „Cílové skupiny“ jsou určité stereotypy o dílčích skupinách lidí, které byly vytvořeny politiky, kulturou, socializací, dějinami, médií, literaturou, vírou atd. (Schneider, Ingram, 1993) a nevyprávějí nic o skutečném životním příběhu konkrétních klientů.

1. Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit
2. Osoby ohrožené závislostmi
3. Osoby poskytující placené sexuální služby
4. Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy
5. Rodiny s dětmi (nezávisle na tom, v jaké lokalitě žijí)
6. Osoby bez přístřeší

1. Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit

Kateřina Dosoudilová, Lýdia Poláčková, Katarína Klamková,
Martina Francuchová, Kateřina Pavlisková

1. 1. Popis situace cílové skupiny v našich podmínkách

Sociálně vyloučené lokality

Sociálně vyloučené lokality vznikají v posledních letech při mnoha českých městech, ale také v některých obcích. Mohou být tvořeny celými čtvrtěmi, ulicemi, jedním nebo více domy, ubytovnami nebo jinými objekty při těchto městech a obcích nebo v nich. Každá lokalita má svoji specifičnost co do charakteru a hloubky problémů, velikosti, sociální struktury, historie, perspektivy vývoje a přístupu úřadů. Významnou součástí práce terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka tvoří znalost těchto specifik a jejich zohlednění při práci v lokalitě.

Tyto lokality obývají rodiny a jednotlivci s nejnižšími příjmy, závislí na sociálních dávkách, vesměs dlouhodobě nezaměstnaní. Lidé tu mají ztížený přístup k institucionální

pomoci, jsou často odříznuti od společnosti a společenského života. Obvykle jde o místa, kam jsou vystěhováváni nájemníci, kteří měli problémy s placením nájemného nebo jiných souvisejících služeb (elektřiny, vody, plynu, atd.), nebo kteří jsou za „problémové“ pouze považováni.

Život v těchto lokalitách může být pro jeho obyvatele frustrující. Lidé tu žijí ve stavu celkové letargie, nejsou s to si pomoci vlastními silami, často ani nevědí jak. Nerozumějí společenskému prostředí a společenským normám. Žijí v pocitu ohrožení a strachu ze změn a nových věcí. V rámci takových společenství vzniká svět pravidel a hodnot, které jsou daleko od těch většinových. Tito lidé však netvoří homogenní celek, ale jsou vnitřně vysoce diferencovanou skupinou.

Děti, které v těchto lokalitách vyrůstají, automaticky přejímají uvedené modely jednání a celá situace se tak mezigeneračně předává. Většina zdejších dětí navštěvuje speciální školy. Na vyučování se připravují málo nebo vůbec, volný čas tráví často na ulicích, protože většinou nemají jinou možnost, některé děti do školy ani nechodí.

Lidé ze sociálně vyloučených lokalit postupně přijímají pozici nejhůře postavených lidí ve společnosti. Ti, kteří chtějí sociální dno opustit, většinou nemají žádné šance se z této situace vymanit (Šimáček, 2006).

Problémy sociálně vyloučených lokalit přesahují jejich hranice. V obcích, ve kterých nebo při kterých se vyloučené lokality nacházejí, dochází k omezování rozvoje i mimo tyto oblasti. V sociálně vyloučených lokalitách také rostou výdaje na sociální zabezpečení obyvatel a na jejich hranicích může docházet k interetnickým konfliktům, které mohou zvyšovat napětí ve společnosti a posilovat předsudky na obou stranách.

1. 2. Situace obyvatel v sociálně vyloučených lokalitách

Sociální vyloučení je často spojeno a projevuje se *zejména* (nikoli však pouze):

- prostorovým vyloučením (jedinci a skupiny postižené sociálním vyloučením *často* žijí v uzavřených a/nebo izolovaných lokalitách s nízkou úrovní bydlení a nedostatečnou občanskou vybaveností),
- symbolickým vyloučením spojeným se stigmatizací (zevšeobecnujícím prisuzováním negativních vlastností) jedinců či skupin,
- nízkou mírou vzdělanosti a ztíženou možností tuto nevýhodu překonat,
- ztíženým přístupem k legálním formám výdělečné činnosti, závislostí na sociálních dávkách a s tím spojenou materiální chudobou,
- rizikovým životním stylem, špatnými hygienickými poměry a s nimi souvisejícím horším zdravotním stavem,
- životními strategiemi orientovanými na přítomnost,
- uzavřeným ekonomickým systémem vyznačujícím se častým zastavováním majetku a půjčováním peněz na vysoký úrok (lichva a tzv. rychlé půjčky),
- větším potenciálem výskytu sociálně patologických jevů (např. alkoholismu, narkomanie či gamblersství) a kriminality (zvýšeným rizikem stát se pachatelem, ale i obětí trestné činnosti),
- sníženou sociokulturní kompetencí (např. jazykovou bariérou, nezkušeností či neznalostí vlastních práv a povinností) (Gabal analysis & Consulting, 2006).

Mezi skupiny ohrožené sociálním vyloučením se řadí etnické menšiny. V České republice se jedná zejména o Romy. Jako sociálně vyloučenou romskou lokalitu pak označujeme prostor, který obývá skupina, jejíž členové se sami považují za Romy a/nebo jsou za Romy označováni svým okolím, a jsou sociálně vyloučeni.

Ne všichni sociálně vyloučení Romové však žijí v sociálně vyloučených lokalitách a ne všichni Romové jsou sociálně vyloučeni, ale žijí plně integrováni do společnosti. Proto nelze ztotožňovat pojmy „Rom“ a „sociálně vyloučený“ (Gabal analysis & Consulting, 2006).

Situace romských klientů v sociálně vyloučených lokalitách často zahrnuje

- zkušenost s diskriminací,
- na přítomnost orientované životní strategie (což se může projevovat odkládáním řešení problémů do budoucna),
- velký význam rodiny a vztahů v ní (pozice muže, ženy, starší matky, dětí; rodinné konflikty v lokalitě ovlivňující práci terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka; při jednání pracovníka s klientem jsou často přítomni další příbuzní),
- v rámci rodinných sítí potřeba zejména finančně, materiálně podporovat příbuzné,
- hospodaření s finančními prostředky často neumožňuje pokrýt výdaje, které se objevují,
- silná sociální kontrola (rychlé šíření informací, desinformací, stereotypy),
- nedostatek pozitivních zkušeností s prostředím mimo vlastní lokalitu (není s kým se poradit, chybí kontakty, konexe, známosti, doporučení, od koho si půjčit atd.),
- jazyková bariéra; znevýhodnění dětí při vstupu do základních škol díky používání romského etnolektu češtiny,
- způsob života v dnešní společnosti ovlivněný minulostí (stravování, oblékání...),
- kulturní tradice a zvyklosti (vstup do rodiny, chování hosta, pozice členů domácnosti...),
- nesrozumitelnost „gádžovského“ světa a jeho institucí.

1. 3. Vstup terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka do sociálně vyloučené lokality - způsob získávání klientů

- klient osloví pracovníka sám,
- klientovi je doporučena terénní služba jiným klientem (*příbuzným, známým, bývalým klientem terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka*),
- klientovi je služba doporučena neziskovou organizací,
- klientovi je služba doporučena obecním úřadem nebo státní institucí,
- terénní sociální pracovník/terénní pracovník je požádán jinou institucí, aby klientovi službu nabídl (s vědomím, že si klient sám službu nevyžádal a má plné právo ji odmítnout),
- terénní sociální pracovník/terénní pracovník sám aktivně kontaktuje obyvatele v cílové lokalitě a nabízí jim služby (*představuje se obyvatelům v lokalitě, připojuje se k diskutujícím skupinám obyvatel venku, kontaktuje děti v lokalitě a přes ně může později kontaktovat jejich rodiče, atd.*).

Vstup terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka do lokality a navázání spolupráce s klienty je snazší, pokud

- dojde k úspěšnému vyřešení některé klientské kauzy s pomocí terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka - informace se šíří dál, klienti doporučují služby pracovníka ostatním,
- pro navázání spolupráce s klienty a její pokračování je důležitá hlavně důvěryhodnost terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka; důvěryhodnost pracovníka se může zvýšit, proběhne-li kontakt s klienty přes osobu v lokalitě již působící (*vstupuje-li do lokality, např. za doprovodu bývalého terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka, zaměstnance jiné neziskové organizace, zaměstnance sociálního odboru, který nového pracovníka obyvatelům lokality představí apod.*),
- terénní sociální pracovník/terénní pracovník využije možnost informovat o svých službách v místním obecním tisku, inzerci, úřední desce, nástěnkách na odborech obecního úřadu, distribucí propagačních materiálů v terénu apod.

Pracovníci v terénu působí naprosto transparentně, tzn. že v lokalitách, v nichž se pohybují, a mezi klienty je od začátku známo jejich poslání, cíle a možnosti. To je velmi podstatné zejména u asistentů policie, kteří, stejně jako ostatní pracovníci, nikdy nepůsobí v utajení.

1. 4. Problémy, které terénní sociální pracovník/terénní pracovník s klienty nejčastěji řeší

Cílem terénní sociální práce je snižovat míru sociálního vyloučení a chudoby jednotlivců a rodin prostřednictvím nabídky kvalitních a profesionálních sociálních služeb.

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník ve spolupráci s klientem usiluje o:

- zvýšení sociálních kompetencí klienta,
- zprostředkování služby a aktivit dostupných klientovi,
- minimalizaci rizik plynoucích ze sociálně znevýhodňujícího prostředí,
- rozvíjení spolupráce s dalšími zainteresovanými subjekty.

1. 4. 1. Bydlení

A) Možné příčiny vzniku problémů s bydlením

Tyto problémy se nejčastěji projevují přechodem od chráněného nájemního vztahu ke vztahu nechráněnému. Příčinou tohoto procesu může být jak porušení povinností ze strany pronajímatele, tak porušení povinností ze strany nájemce. Na straně pronajímatele se může jednat o nejrůznější polozákonné nebo nezákonné praktiky, které používá k tomu, aby z bytů dostal „problémové“ nájemníky (např. cílené zabránění doručení obsílky, souhlas s ukončením nájmu v bytě získaný pomocí podvodu, nejasné výměny, kritický stav bytu znemožňující jeho obývání).

Na straně nájemce se nejčastěji jedná o dluhy na nájemném a službách spojených s užíváním bytu.

Důvody, které vedou k neplatičství, mohou být:

- Přestože rodina řádně hradila své závazky vůči pronajímateli, vznikl jí dluh v souvislosti s ročním vyúčtováním vody a elektrické energie,
- V rodině se objeví nečekané výdaje (např. pohřeb, svatba, nemoc, atd.),
- Rodině je v důsledku exekucí strháván dluh ze sociálních dávek, nebo může být rodina zadlužena u lichváře či společností, orientujících se na rychlostní, vysoce úročené půjčky a je nucena přednostně splácet dluh u nich,
- Rodina neumí hospodařit s finančními prostředky a výdaje vynakládá na úhradu věcí, které nesouvisí s úhradou každodenních potřeb,
- Některý z členů rodiny propadl nějaké formě závislosti,
- Častým důvodem neplacení nájmu byla v minulosti ztráta nároku na sociální dávky v souvislosti s nevyřízením státního občanství,
- Vyřazení z evidence úřadu práce.

Ke ztrátě bytu může dojít i v souvislosti s „prodejem“ nájemního bytu (např. některému z příbuzných či převedením na jinou osobu) a nebo v důsledku neužívání bytu (př. dlouhodobý pobyt v zahraničí) (Gabal analysis & Consulting, 2006).

B) Možné následky ztráty bydlení

- výpověď z nájmu bytu, často bez náhrady (tzv. přístřeší), což může znamenat definitivní ztrátu bydlení,
- odchod takto postižených rodin do rizikových domů, ubytoven, azylových domů, k příbuzným (riziko - velký počet nenahlášených osob v bytě, dluhy na službách spojených s užíváním bytu, porušení nájemní smlouvy – opět hrozí výpověď z nájmu),
- ohrožení stability rodiny,
- zanedbávání školní docházky dětí,
- riziko odebrání dětí do institucionální péče,
- kumulace sociálně slabých rodin na jednom místě – hrozba vzniku nové sociálně vyloučené lokality.

C) Činnosti terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka

- udržet stávající bydlení (vyjednávání splátkových kalendářů; vyjednávání s majiteli domů, vyřízení institutu zvláštního příjemce, pomoc klientovi vyjednat si možnost odpracování dluhu, vyjednat odpuštění penále z prodlení atd.),
- pomoc s vyřizováním nárokových dávek, které klient nepobírá a přitom na ně má nárok,
- pomoc s hledáním náhradního bydlení (v ubytovnách, azylových domech atd.),
- pracovník radí klientovi při podpisu nájemní/podnájemní nebo ubytovací smlouvy,
- vyjednávání s místní správou a samosprávou,
- medializace problematiky (se souhlasem klienta a se souhlasem zaměstnavatele).

1. 4. 2. Finance

V cílové skupině velice rychle přibývá osob, které se dostávají do situace neplatičů, protože z objektivních i subjektivních důvodů nemají dostatek finančních prostředků, které by jim umožnily plnit jejich povinnosti. V souvislosti s vysokým zadlužením

můžeme hovořit o zadlužených či předlužených rodinách. Tyto rodiny jsou tak často uvězněny v koloběhu splácení a dalšího narůstání dluhů, ze kterého se většinou nejsou schopny dostat.

A) Příčiny vysoké míry zadluženosti klientů

- lichva (romský výraz - intereš; slovenský výraz často používaný Romy - úžera),¹
- dluh na nájemném a na službách spojených s užíváním bytu z předchozího bydlení,
- dluh na zdravotním a sociálním pojištění,
- půjčky hotově nebo na zboží, leasing, ručení příbuzným, splátkové kalendáře,
- nevyřízené osobní doklady, které jsou nutné např. pro vyřizování sociálních dávek,
- dříve nevyřízené státní občanství znemožnilo později čerpání sociálních dávek...

B) Možné následky velkého zadlužení

- ztráta bydlení; bydlení v přeplněných bytech příbuzných, protiprávní užívání bytu, faktické bezdomovectví,
- několikanásobné exekuce sociálních dávek a dalšího peněžitého a nepeněžitého majetku,
- odebírání dětí z rodin do institucionální péče v důsledku ztráty bydlení,
- dlouhodobý život ve stresu (zdravotní potíže, deprese, pocity beznaděje apod.),
- začarovaný kruh života v dluzích – klienti z důvodu splácení starých dluhů uzavírají nové půjčky, půjčují si od lichvářů, a tak jim současně vznikají další dluhy.

C) Činnosti terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka

- pracovník udržuje přehled o „službách“ lichvářů a vysvětluje klientům zhoubnost využívání těchto „půjček“; v případě potřeby spolupracuje s Policií ČR,
- pracovník vysvětluje klientům nebezpečnost rychlostních, vysoce úročených půjček od nejrozličnějších společností,
- radí klientům při hospodaření s příjmy, aby si půjčovat nemuseli (př. vypracování plánu hospodaření),
- pracovník vede klienta k přijetí odpovědnosti za placení závazků - nájemného, služeb spojených s užíváním bytu, stravného ve škole apod.,
- jedná se samosprávami a vlastníky bytů o nejvhodnějších přístupech k dlužníkům, v případě potřeby vyjednává alternativní administraci doplateků do životního minima (například náhradním příjemcem dávky je v takovém případě přímo majitel bytů a nedochází tak k narůstání dluhu za nájemné),
- jedná s věřiteli (v případě půjček) společně s klientem nebo sám na základě pověření od klienta – (př. žádost o odklad splácení, žádost o prodloužení doby splácení a tím snížení výše splátek).

¹Lichva je úmyslným majetkovým trestným činem (§ 253, Trestní zákon č. 140/1961 Sb., ve znění pozdějších úprav), kdy je zneužita tíseň, rozrušení, nezkušenost nebo rozumová slabost oběti, a je jí pachatelem nabídnuta a splněna služba, jejíž hodnota je v hrubém nepoměru k hodnotě závazku oběti. Dlouhodobé působení lichvy na nejchudší vrstvu obyvatel má za následek řetězení dluhů a nese s sebou praktickou nemožnost vyvázat se z nich. Dalším jejím negativním následkem je nadměrná psychická zátěž u obětí lichvářů. Jejich pachatelé jsou v lokalitě obecně známí a současně mohou být nositeli poměrně vysokého sociálního statusu v dotčených lokalitách.

1. 4. 3. Zaměstnanost

Během první poloviny 90. let 20. století přišla postupně o zaměstnání drtivá většina dnešních obyvatel sociálně vyloučených romských lokalit. Stalo se tak v důsledku ekonomické transformace, v jejímž rámci docházelo ke snižování stavů zaměstnanců v řadě průmyslových odvětví. Byl nastartován proces snižování pracovních příležitostí pro nekvalifikované a málo kvalifikované pracovní síly a současně vzrůstají požadavky na zvyšování kvalifikačních předpokladů. Tato kombinace spolu s dalšími faktory snižuje šance sociálně vyloučených na (znovu) začlenění na trh práce.

Velice často se u nich jedná o dlouhodobou (mnohdy několikaletou) a/nebo opakovanou nezaměstnanost.

A) Některé příčiny sníženého uplatnění klientů na trhu práce

I) vnitřní faktory (nízká míra lidského kapitálu a chybějící motivace)

- nízká vzdělanost,
- nízké sociální kompetence (problémy s orientací v majoritním prostředí, na měnícím se trhu práce apod.),
- absence pracovních návyků,
- špatný zdravotní stav,
- syndrom dlouhodobé nezaměstnanosti (komplex negativních dopadů dlouhodobé nezaměstnanosti na psychiku člověka).

II) vnější faktory (nízká úroveň sociálního kapitálu, systémové faktory)

- demotivující sociální systém,
- práce „na černo“ (práce bez řádně uzavřené pracovní smlouvy; neodvážení zdravotního a sociálního pojištění; riziko vyřazení z evidence úřadu práce),
- nízká prostorová mobilita, resp. malé šance odstěhovat se za práci,
- diskriminace ze strany zaměstnavatele.

B) Možné následky

- materiální chudoba,
- vyloučení z participace na sociálním a ekonomickém životě společnosti,
- psychické důsledky (rezignace na hledání práce, ztráta pracovních návyků, podléhání závislostem atd.),
- tvorba alternativních životních strategií – život v sociální pasti (závislost na sociálních dávkách, práce „na černo“, zadlužování apod.).

Tyto důsledky se zpětně odrážejí ve snížení šancí na začlenění na trh práce.

C) Činnosti terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka

- podpora při vyhledávání zaměstnání (pomoc s vyplňováním formulářů a psaním žádostí a životopisů),
- podpora při vyhledávání kurzů ke zvyšování funkční gramotnosti, motivačních programů, rekvalifikačních kurzů,
- doprovod při jednání na úřad práce, se zaměstnavateli apod.,
- pracovník informuje klienty o dopadu a rizicích nezaměstnanosti, riziku práce „na černo“,

- pracovník motivuje klienty k získání a k udržení zaměstnání; motivační práce,
- při ztrátě zaměstnání nebo dlouhodobé nezaměstnanosti vyhledává pracovník společně s klientem nejlepší možnosti, jak uspět na trhu práce,
- pracovník vyhledává s klientem programy podporovaného zaměstnávání,
- pracovník napojuje klienta na další organizace, které mu mohou pomoci získat zaměstnání (např. zaměstnanecké agentury).

1. 4. 4. Vzdělávání

Nízké vzdělání obyvatel sociálně vyloučených lokalit a nízká školní úspěšnost dětí z tohoto prostředí, spojená s následným neuplatněním se na trhu práce, přispívá k udržování sociálního vyloučení.

A) Některé příčiny vzniku problémů se vzděláváním dětí

- nízká míra motivace ke vzdělávání a následnému uplatnění na trhu práce,
- minimální podpora vzdělávání v rámci rodiny a absence pozitivního vzoru v rodině,
- časté zanedbávání povinné školní docházky,
- nedostatečná znalost českého jazyka – používání romského etnolektu češtiny,
- neúspěch romských žáků při zvládnutí základní školy a jejich následné přeřazení do speciálních škol – to může mít mnoho příčin, které nepramení pouze z osobních neúspěchů žáků. Příčinou může být např. diskriminující chování pedagoga, zařazení dítěte do tzv. „horší školy“.

B) Možné následky

- omezená možnost výběru zaměstnání vzhledem k nízké kvalifikaci a s ní související malá možnost uplatnit se na trhu práce,
- vysoká pravděpodobnost pozdější závislosti na dávkách státní sociální podpory a sociální péče,
- nemožnost opustit sociálně vyloučenou lokalitu.

C) Činnosti terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka

- pracovník vytváří prostor pro spolupráci školy s klienty,
- pracovník se snaží vyjednat s klienty možnosti dalšího rozvoje jejich dětí, případně motivuje ke studiu samotné děti,
- pracovník pomáhá rodinám, ve kterých nejsou podmínky pro domácí přípravu dětí do školy, např. pomáhá dětem s přípravou na vyučování; pomáhá vytvořit dítěti „chráněný“ prostor v rodině, aby nebylo rušeno a mohlo se připravovat do školy; zajišťuje dobrovolníky pro doučování,
- pracovník zprostředkovává klientovi kontakt s dalšími organizacemi, které realizují vzdělávání dětí, organizují pro ně volnočasové aktivity apod.

1. 4. 5. Další sociálně patologické jevy, se kterými se může terénní sociální pracovník/terénní pracovník v sociálně vyloučených lokalitách setkat

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník se může setkat v lokalitě s jevy, jakými jsou lichva, prostituce, krádeže, domácí násilí, prodej tvrdých drog apod. Pracovník pak s klientem často řeší problémy, které s těmito jevy souvisí, aniž by klient explicitně formuloval svou zakázku např. jako potřebu řešit prostituci. Tzn. s klientem pak může řešit např. antikoncepci, nechtěné těhotenství, doprovod k lékaři apod. V souvislosti s lichvou se objevují problémy, jakými jsou dluhy na nájmu a na službách souvisejících s bydlením (zaplatit splátku lichváři má pro klienta přednost před hrazením nájmu), ztráta bydlení, dluhy u společností orientujících se na rychlostní, vysoce úročené půjčky apod.

Činnosti terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka

- poskytuje klientovi podporu a poradenství,
- informuje o platných zákonech, právech a povinnostech občanů,
- kontaktuje a doprovází klienty do specializovaných zařízení, organizací (závislosti, domácí násilí),
- spolupracuje s odbornými pracovišti (např. K-centra),
- spolupracuje s Probační a mediační službou,
- spolupracuje s odděleními sociální prevence a sociálně-právní ochrany dětí (u nezletilých uživatelů drog, prostituce atd.),
- zprostředkovává volnočasové aktivity pro děti,
- monitoruje situaci v lokalitě, poskytuje informace (možný střet zájmů – viz dilemata),
- jasné vymezení hranic spolupráce a podmínek poskytování sociálních služeb ze strany terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka (spolupráce s klienty, jež jsou pachatelé trestných činů - stanovení hranic, podmínek),
- vyžádané zmiřování konfliktů mezi lidmi v sociálně vyloučené lokalitě.

1. 5. Spolupráce s dalšími organizacemi v rámci sociální sítě

Situace sociálně vyloučených lidí je do značné míry podmíněna působením státních, samosprávních i nevládních organizací. Počty sociálně vyloučených lidí se snižují přímo úměrně tomu, nakolik spolu jednotlivé instituce v místě spolupracují, jak dokáží reagovat na specifickou situaci a potřeby těchto občanů a nakolik přispívají k odstraňování diskriminačních postupů. Státní i lokální instituce a nevládní organizace mohou ovlivňovat, zda se sociálně vyloučení jednotlivci a rodiny integrují na trhu práce, nebo zda se bude prohlubovat jejich závislost na sociálních dávkách. Terénní sociální pracovník/terénní pracovník vede klienty ke spolupráci s úřady, vysvětluje jim jejich práva a povinnosti, zprostředkovává jednání mezi úřady a sociálně vyloučenými a přináší informace o životních podmínkách a konkrétních problémech v jednotlivých, sociálně vyloučených lokalitách.

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník pracuje často s klienty, kteří jsou dlouhodobě nezaměstnaní, mají nedostatečnou kvalifikaci, nízké vzdělání a jsou

neúspěšni na trhu práce. Z toho vyplývá úzká spolupráce terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka s úřady práce, pracovními agenturami a institucemi, zabývajícími se problematikou zaměstnávání. Terénní sociální pracovník/terénní pracovník zprostředkovává jednání mezi sociálně slabými klienty a úředníky, informuje o specifických podmínkách života v sociálním vyloučení, pomáhá vytipovat vhodné rekvalifikační kurzy, vede klienty ke spolupráci s úřady práce a k účasti v rekvalifikačních kurzech, vyjednává se zaměstnavateli, pomáhá připravit klienty na budoucí zaměstnání.

Rodiče dětí žijících v sociálně vyloučených lokalitách jim ve většině případů nedokáží předávat základní znalosti ani jim pomoci se školní přípravou. Mnohdy nepříkládají vzdělání svých dětí téměř žádnou váhu. Na druhé straně ani většina škol a řada učitelů není připravena přijmout bez výhrad a učit děti ze sociokulturně znevýhodněného prostředí. Terénní sociální pracovník/terénní pracovník proto zprostředkovává kontakt školy a rodičů, motivuje rodiče i děti ke vzdělávání a zprostředkovává dobrovolníky na doučování.

Lidé žijící v sociálním vyloučení mohou páchat trestné činy nebo se sami stávají oběťmi specifických druhů kriminality. Sociálně vyloučené lokality jsou většinou stranou pozornosti, snáze se v nich ukrýje kriminogenní chování a policistům se tak mnohdy nedaří trestnou činnost odhalovat. V rámci spolupráce mohou terénní sociální pracovníci/terénní pracovníci policii objasňovat vztahy uvnitř těchto lokalit a pomáhat identifikovat důvody, které vedou k páčání trestné činnosti ve vyloučených společenstvích. Tato činnost je osou terénní sociální práce etablované jako asistence policie.

Způsob, jakým budou veřejnost a politiky vnímat lidi žijící v sociálním vyloučení, výrazně ovlivňují novináři. Spolupráce terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka s médii spočívá v poskytování informací o souvislostech života v sociálním vyloučení a zprostředkování kontaktu s lidmi ze sociálně vyloučené lokality.

1. 6. Asistent Policie ČR pro práci v sociálně vyloučených lokalitách (asistent policie)

Asistent Policie ČR pro práci v sociálně vyloučených lokalitách (asistent policie) představuje mechanismus využívaný na místní úrovni od roku 2003 na základě vládní *Strategie pro práci Policie ČR ve vztahu k menšinám*.

Během pilotních projektů se asistent policie vyprofiloval jako standardní sociální služba. Činnost asistentů policie je od roku 2007 realizována podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to konkrétně v rámci služeb sociální prevence, resp. terénních programů. **Asistent policie spadá do profesní skupiny terénních sociálních pracovníků** (vymezení viz Obecný popis terénní sociální práce) **a na veškerou jeho činnost se vztahují příslušná ustanovení zákona o sociálních službách**. Pod jeho vedením mohou pracovat **terénní pracovníci** (vymezení viz Obecný popis) specializovaní na tuto problematiku. Kompetence asistenta policie a terénních pracovníků, které asistent policie vede, jsou v obecné rovině stanoveny v kap. Kompetence terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka.

Posláním služby asistenta policie je napomoci eliminaci kriminality a sociálně patologických jevů v sociálně vyloučených lokalitách. Cílovou skupinou, se kterou asistent policie pracuje, jsou obyvatelé sociálně vyloučených lokalit bez ohledu na rozdílnosti věku, pohlaví, etnicity, původu, náboženské a sexuální orientace, řeči, handicapu a socioekonomického postavení.

Služba asistenta policie usnadňuje obyvatelům sociálně vyloučených lokalit kontakt a komunikaci s policií. Klienty asistentů policie jsou především oběti a svědci latentní kriminality (lichvy, kuplířství, distribuce drog, obchodu s lidmi, kriminality mládeže atd.), kterou se policii daří, z důvodu časté neochoty svědků a obětí ke spolupráci, jen velmi obtížně odhalovat. Úkolem asistenta policie je zlepšovat vztahy mezi policií a svými klienty v mnoha oblastech a přispívat k vytváření takových podmínek, které umožní lidem žijícím v prostředí sociálně vyloučených lokalit snazší přístup ke službám a pomoci ze strany Policie ČR.

Asistenti policie, např.:

- zprostředkovávají kontakty obětí a svědků trestné činnosti s Policií ČR,
- informují obyvatele lokality o rizicích spojených s latentní kriminalitou,
- vysvětlují obětem závažnost dané situace a také možnosti spolupráce s policií při řešení konkrétního problému,
- pomáhají policii při orientaci v sociálně vyloučených lokalitách,
- poskytují podporu osobám spolupracujícím s policií atd.

Asistent policie může pro své klienty zajistit např. doprovod na policejní služebnu, asistenci u sepisování trestních oznámení, podporovat poškozené v rozhodnutí spolupracovat s policií, připomínat svědkům či poškozeným osobám stanovené termíny předvolání nebo s nimi na útvar Policie ČR přijít, domluvit s poškozenými či svědky sepsání jejich výpovědí s Policií ČR na místech pro ně přijatelných, jako např. u nich doma, v prostorách komunitního centra apod.

Základní principy policejní asistence

Princip partnerství: Služba asistenta policie vychází z principů tzv. community policing a je tedy vždy postavena na partnerství a úzké spolupráci Policie ČR s poskytovatelem služby, který asistenty policie zaměstnává. V současné době je asistent policie využíván v pěti městech: Ostrava, Brno, Plzeň (poskytovatelem jsou nevládní organizace) a Cheb a Karviná (poskytovatelem je samospráva).

Princip transparentnosti: Asistenti policie pracují naprosto transparentně, tzn. v lokalitách, v nichž se pohybují, i mezi klienty, je od začátku jasně známo jejich poslání, cíle a možnosti. Asistenti policie nikdy nepůsobí v utajení. Asistent policie také striktně dodržuje základní etické zásady vztahující se na terénní sociální práci (např. chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení, data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být uživateli poskytnuty, a žádnou informaci o uživateli neposkytne bez jeho souhlasu atp.).

Činnost asistentů policie je detailně rozpracována mj. i v dokumentu nazvaném *Metodika činnosti asistenta policie ČR pro práci v sociálně vyloučených lokalitách* (<http://www.mvcr.cz/bezpecnost/minority.html>)².

²Metodika je návodem, který vychází z dosavadní praxe fungování a využívání asistentů policie v ČR a byl zpracováván ještě před vznikem zákona o sociálních službách. Předpokládána aktualizace v 1. pololetí 2007.

PŘÍKLADY DOBRÉ PRAXE

1. 7. Programy sociální integrace (PSI), Program terénní sociální práce

Štěpán Moravec

Člověk v tísni, společnost při České televizi, o.p.s.

Program poskytuje služby klientům v Praze, Středočeském kraji (Kladno, Libčice nad Vltavou), Plzni, Písku, v Sokolově a okolních obcích, v Ústeckém kraji (Chomutov, Bílina, Krupka, Ústí nad Labem), Libereckém kraji (Liberec, Chrastava u Liberce a okolní obce, Mimoň a okolní obce) a v Prostějově.

V každé z lokalit pracuje malý místní tým terénních sociálních pracovníků (ve dvou obcích jen 1 terénní sociální pracovník, jinak 2 až 6 terénních sociálních pracovníků). Terénní sociální práce je součástí širšího komplexu služeb a činností, zajišťovaných pobočkami Programů sociální integrace a podporujících její dopad (viz bod 3).

1. 7. 1. Popis situace cílové skupiny v našich podmínkách

Klienty Programů sociální integrace společnosti Člověk v tísni, o.p.s., jsou jednotlivci a rodiny. Dospělí jsou dlouhodobě nezaměstnaní, jejich příjem je závislý na dávkách státní sociální podpory a dávkách pomoci v hmotné nouzi, pohybuje se tedy na úrovni životního minima. Základním parametrem sociální situace klientů je tedy chudoba. Dospělí klienti mají nízkou kvalifikaci (vyšší ukončené vzdělání než ZŠ/ZvŠ je naprostou výjimkou), a tedy nemají co nabídnout na současném trhu práce, zejména v regionech s vysokou mírou nezaměstnanosti. Klienti mají vzhledem k reálnému fungování systému sociálních dávek v podstatě garantovaný příjem ve výši životního minima, což je u domácnosti s dvěma a více dětmi více než možný výdělek z nequalifikovaného zaměstnání. Tento stav, spolu s dalšími faktory (časté exekuce na příjem, vyšší náklady na stravu a dopravu pro zaměstnané), klienty odrazuje od hledání trvalého zaměstnání, neboť práce za mzdu je v takovém případě neracionálním, neekonomickým jednáním. Naopak běžná je práce „načerno“, tedy mimo legalizované pracovní-právní vztahy, jejíž příjmy nejsou přiznávány, aby nedošlo ke snížení vyplácených dávek sociální pomoci.

Klienti nemohou vytvářet finanční rezervy, jsou buďto trvale zadlužení, nebo jim propad do dluhů hrozí při náhlých výdajích.

Klienti mají nízkou schopnost orientovat se v chodu veřejných institucí a při styku s nimi neumějí jednat tak, jak pracovníci institucí očekávají. Celkově mají nízkou funkční gramotnost (např. porozumění psaným dokumentům, vyjadřovací schopnosti ve formalizovaném kontextu), neznají a neumějí hájit svá práva, jsou tedy snadnými oběťmi nelegálních nebo pololegálních praktik, např. ze strany majitelů domů, ve kterých bydlí, a také diskriminační praxe ze strany veřejných institucí.

Dalším výrazným parametrem sociální situace klientů je nízká kvalita bydlení, hrozící ztráta stávajícího bydlení (většinou následující po neplacení nájemného), dluhy na nájemném a službách, hromadící se žaloby a exekuce a u mnoha klientů faktické bezdomovectví nebo bydlení přechodné (ubytovny, azylové domy, přelidněné byty příbuzných).

Klienti jsou ve vyšší míře než celek populace stíženi zdravotními obtížemi (nezdravý životní styl, psychosomatické potíže v důsledku bezvýhodných životních situací).

Většina klientů jsou Romové, minimálně ve smyslu zvenku připsané „eticity“, tedy jsou za Romy považováni svým okolím (bez ohledu na jejich vlastní preferovanou kolektivní sebeidentifikaci) a tedy opět ohroženi všudypřítomnou diskriminací jak ze strany veřejných institucí, tak ze strany soukromých osob (pronajímatelé bytů, sousedé, možní zaměstnavatelé).

Dále s romstvím (ve smyslu kultury: norem, zvyklostí, životního stylu, principů sociální organizace) většiny klientů korelují kulturní vzorce, které v prostředí individualisticky a tržně orientované majoritní kultury posilují tendenci k chudobě a sociálnímu vyloučení (zejména intenzivní ekonomická solidarita v rámci širokých příbuzenských sítí, která na jedné straně zachraňuje před krajní chudobou ty, kteří mají méně, a tedy v rámci solidární sítě čerpají, na druhé straně znemožňuje akumulaci zdrojů těm, kteří mají více, a tedy dodávají; dále životní strategie orientované na přítomnost a uspokojování okamžitých potřeb na úkor plánování a zajištění budoucnosti, které se obecně vyskytují v sociokulturním prostředí, determinovaném krajní chudobou a sociálním vyloučením; tyto vzorce jsou mezigeneračně reprodukovány).

Východiska programu

Exkurs o „komunitách“: Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit jsou často označováni jako komunita. Tento výraz má však význam ne pouhého seskupení lidí, nýbrž takového seskupení, uvnitř kterého existují sociální vztahy a interakce, které za určitých okolností umožňují toto seskupení chápat jako *subjekt* nějakého procesu (komunita se rozhoduje, vytváří své zastoupení, vstupuje do jednání s okolím apod.). Územně vymezené populace Romů v České republice ale často nemají takový charakter, a proto není na místě o nich uvažovat jako o komunitách. Jelikož základem sociální organizace v tradiční romské kultuře, a pravděpodobně tedy i mezi většinou českých Romů, je příbuzenství, vnitřně organizované a akceschopné společenství Romů bude obvykle tvořit jen skupina příbuzných. V českých městech najdeme na jednom místě častěji seskupení domácností (tvořených např. rodiči, jejich dětmi, prarodiči, partnery a případně ještě dětmi dětí), z nichž jen některé jsou mezi sebou svázané příbuzenskými vztahy, nebo mezi kterými příbuzenské vazby chybí úplně. Taková seskupení pak v typickém případě jako komunity nefungují. Někdy naopak mezi navzájem nepříbuznými rodinami převažuje tendence k separaci, případně mezi nimi panuje tiché přehlížení. Situace se samozřejmě liší místo od místa a vyvíjí se pod vlivem dalších okolností.

Lokality se tedy vyznačují:

- Různou mírou vnitřní organizovanosti, příbuzenských vazeb, soudržnosti,
- Různou mírou sociálního vyloučení obyvatel.

Problém sociálního vyloučení (Romů) se však netýká jen územně vymezených enkláv. Klienti terénní sociální práce přicházejí i z jiných prostředí, podstatné je, jaké potřeby mají.

Práce v jedné lokalitě však přináší specifika – zejména práci v rámci vztahových sítí (rodinných a jiných).

1. 7. 2. Specifika práce s cílovou skupinou

Při práci s popsanou cílovou skupinou a v popsaném prostředí vyvstávají například tato specifika:

- Potřeba věnovat pozornost institucionálnímu prostředí, které má na situaci klientů vliv (obecní bytová politika, praxe místního sociálního odboru, práce Policie ČR a Obecní policie, praxe Úřadu práce atd.), téma sociální situace místních romských populací a situací sociálně vyloučených lokalit je obvykle politicky citlivé až nepopulární a souvisí často i s různými ekonomickými zájmy (trh s byty). Práce s popsanou cílovou skupinou a ve prospěch klientů z jejich řad přináší potřebu intenzivního kontaktu a vyjednávání zejména s majiteli objektů, kde klienti bydlí, a s různými pracovišti obecního úřadu (sociální odbor, bytový odbor).
- Při kontaktu s institucionálním prostředím musí terénní sociální pracovník počítat s předsudky, paušalizací a mylnými představami, týkajícími se klientů („házení do jednoho pytle“). Představy aktérů veřejné správy o klientech a podmínkách v lokalitě jsou často předsudečné, nedostatečné, nebo zcela zavádějící. K roli terénního sociálního pracovníka tedy patří i srozumitelně a citlivě informovat zúčastněné o reálné situaci klientů a o životě v sociálně vyloučené lokalitě.
- Všeobecně rozšířená představa, že kontakt s klienty v tomto prostředí je výjimečně obtížný, že klienti jsou uzavření, nepřátelští nebo nepoznatelní, se v praxi Programů sociální integrace nepotvrdil. Schopný profesionál si důvěru klientů získá svými schopnostmi a svou otevřeností a schopností jak naslouchat, tak držet si hranice ve vztahu s klienty.
- Potřeba věnovat pozornost motivaci klientů. U mnoha klientů je třeba podporovat malou počáteční motivaci, u jiných naopak motivaci průběžně vyhodnocovat, protože počáteční deklarovaný zájem o spolupráci nemusí být podepřen skutečnou motivací svou situaci měnit.
- Potřeba klást důraz na strukturovanost spolupráce: spolupráci s klientem plánovat, plán vyhodnocovat, s klientem rekapitulovat dosavadní vývoj spolupráce, držet adekvátní hranice, klást důraz na zplnomocnění klientů atd. Klienti směřují k málo strukturovanému způsobu řešení problémů, vedoucímu v neposlední řadě k neúspěchu, a jedna z hodnot, kterou terénní sociální práce má přinést do spolupráce, je struktura.
- Potřeba věnovat pozornost vztahové síti v lokalitě, zejména příbuzenským vztahům. Je třeba tyto vztahy poznávat a rozumět tomu, jak ovlivňují situaci a jednání klientů a spolupráci (*klient například dává přednost pomoci příbuzným před řešením situace vlastní*).

Hrozí některé typické střety zájmů

A) Klient - terénní sociální pracovník – rodina klienta: (zájem klienta versus rodina klienta)

Terénní sociální pracovník v rámci zakázky klienta narazí na odpor nebo odmítnutí ze strany klientovy rodiny (*př. žádost klienta o pomoc s umístěním do domova důchodců, rodina je však výrazně proti a spolupráci s terénním sociálním pracovníkem odmítne*).

B) Klient - terénní sociální pracovník - komunita: při jednání v zájmu klienta je terénní sociální pracovník nucen zvažovat dopady na situaci v celé komunitě (*př. klientka žádá o pomoc s řešením domácího násilí, je často bita svým druhem, na druhé straně domácí násilí bývá do určité míry v našich clientských rodinách běžné, pokud terénní sociální pracovník pomůže se sepsáním trestního oznámení, případně umístěním v azylovém domě, může celé společenství považovat takový zásah za neadekvátní, odsouzenihodný*).

C) Klient - terénní sociální pracovník - jiný klient: terénní sociální pracovník v rámci pomoci jednomu klientovi může ohrožit situaci jiného klienta (*př. clientská rodina jako jediná v domě platí pravidelně zálohy za energie, kvůli mnohým nelegálním připojením sousedů však doplácí neadekvátní částky za spotřebu ostatních. Při nahlašování situace místnímu distributorovi, případně úřadům, se do potíží dostává klient - soused připojený na černo*).

D) Klient - terénní sociální pracovník – místní úřady: terénní sociální pracovník v zájmu klienta jedná proti zájmu místních úřadů (*př. obec vystěhovává nájemníka z domu z důvodu neplacení nájmu, terénní sociální pracovník poskytne právní poradenství a zprostředkuje právní zastoupení u soudu*).

E) Klient - terénní sociální pracovník - státní instituce: terénní sociální pracovník spolupracuje s klientem, jehož zájmy se neshodují se zájmem státní instituce (*př. klient nenastoupil výkon trestu, žádá o poskytnutí služby terénního sociálního pracovníka při hledání ubytovny mimo město, aby zůstal skryt před policií, atd.*).

F) Klient - terénní sociální pracovník – jiný soukromý subjekt: spolupráce s klientem, který je ve sporu s jiným soukromým subjektem (*př. majitel domu chce vystěhovat klienta i s rodinou bez soudního přivolení k výpovědi, klient se do bytu nastěhoval nelegálně, bez smlouvy, terénní sociální pracovník informuje klienta o jeho právech i povinnostech*).

G) Klient - terénní sociální pracovník – obecně dobré řešení: návrhy opatření ke zlepšení situace mohou v konkrétních důsledcích být pro klienta nepřijemné, nežádoucí.

H) Klient - terénní sociální pracovník – lokální tým, partnerství: co je v danou chvíli dobré pro jednoho klienta, může být ohrožující pro jiné klienty, se kterými místní tým pracuje, případně pro vztah mezi místním týmem a institucemi, se kterými má navázaný pracovní vztah, který ve výsledku pomáhá větší skupině klientů (*př. bytový odbor chce vystěhovat klienta, kterého považuje za nespolehlivého nájemníka, případná intervence ve prospěch klienta ze strany terénního sociálního pracovníka by mohla zhatit jednání s městem o systémovém řešení v oblasti bydlení, které by zlepšilo perspektivu celé skupiny klientů*).

1. 7. 3. Zdroje

V Programech sociální integrace je kladen důraz na síťování s dalšími poskytovateli sociálních služeb, které mohou být ku prospěchu klientům terénní sociální práce.

Terénní sociální práce v rámci Programů sociální integrace je propojena s dalšími službami a činnostmi, které provozují místní pobočky PSI v dané obci. Jsou to:

Pracovní poradenství

Pracovní poradci pracují s nezaměstnanými klienty, kteří jsou schopní a motivovaní získat zaměstnání, nebo klienty k hledání zaměstnání motivují. Radí jim, jak při hledání práce postupovat, učí je vyjednávat, vyřídí si potřebné dokumenty.

Pracovní poradci vyhledávají volná pracovní místa v regionu, jednájí se s zaměstnavateli o umístění dlouhodobě nezaměstnaných lidí. Zároveň vyjednávají na úřadech práce například zřízení rekvalifikačních kursů v oborech, které jsou na trhu práce neobsazeny. Vytipovávají vhodné klienty, kterým doporučují účast ve vhodných vzdělávacích a rekvalifikačních programech.

Pracovní poradci úzce spolupracují s terénními sociálními pracovníky v místě a vycházejí z jejich dlouhodobé zkušenosti a systematické práce v přirozeném prostředí klientů.

Podpora vzdělávání

Program doučování poskytuje dětem možnost připravovat se na vyučování, případně si připravovat úkoly do školy. Doučují dobrovolníci, zejména středoškoláci a vysokoškoláci, kteří jsou koordinováni a supervidováni pracovníkem PSI, doučují v rodinách. Dobrovolníci zároveň zprostředkovávají školám informace o specifických podmínkách života dětí v sociálně vyloučených lokalitách a jejich vzdělávacích potřebách.

Ve dvou lokalitách, v Ústí nad Labem a v Bílině, provozuje pobočka PSI nízkoprahová centra. Pracovníci center podle potřeb dětí ze sociálně vyloučené lokality určují vhodnou skladbu volnočasových a vzdělávacích aktivit, které se v centru provozují. Pracovníci organizují a koordinují služby dobrovolníků – zejména studentů vysokých škol, kteří do centra docházejí a s dětmi pracují.

Program byl převzat od plzeňského týmu společnosti Tady a teď, o.s., a v lokalitách mimo Plzeň zaveden a rozvíjen ve spolupráci s ní.

Právní poradenství

Součástí služeb Programů sociální integrace je bezplatné poskytování právních služeb klientům. Cílem je pomáhat klientům dostat svým právům v konkrétních případech. Zároveň je poradenství poskytováno tak, aby pokud je to možné, se klient ze spolupráce poučil o svých právech a o možnostech práva jako takového, tedy aby se zvýšilo jeho právní povědomí, a tím i schopnost dodržovat a užívat právo v budoucnu.

Právníci jednak konzultují s terénními sociálními pracovníky právní aspekty jejich případů, jednak ve prospěch klientů pracují přímo (přímé poradenství, vypracování podání) a v případě potřeby převezmou na základě smlouvy právní zastoupení klienta.

Podpora sociálně-integračních politik a koordinace místních partnerství

Kromě přímé intervenční a socioterapeutické práce s klienty je nezbytnou podmínkou zlepšení situace lidí ve vyloučených enklávách ovlivňování vnějšího prostředí, především fungování obecních samospráv a úřadů, škol, poskytovatelů sociálních služeb apod. V mnoha lokalitách různé instituce realizují dobře koncipované kroky k řešení problému sociálního vyloučení, ale tyto aktivity nejsou koordinované a logicky provázané, a proto se míjí účinkem. Ke zvýšení jejich účinnosti je třeba tyto aktivity koordinovat.

V lokalitách, kde pracují Programy sociální integrace, působí obvykle ředitel pobočky jako styčný pracovník pro místní samosprávu, místní poskytovatele sociálních služeb, školy, úřady práce atd., případně jako účastník procesu komunitního plánování a/nebo strategického plánování rozvoje obce. V Plzni, Ústí nad Labem a Bílině tato činnost probíhá od srpna 2005 v rámci rozvojového partnerství POLIS (www.ePOLIS.cz), podpořeného iniciativou EQUAL. V těchto lokalitách je doplněna o nabídku vzdělávacích služeb v oblasti interkulturního vzdělávání pro pracovníky magistrátu či obecního úřadu, škol, úřadů práce, policie atd. Toto vzdělávání zajišťuje tým Vzdělávacích programů spol. Člověk v tísni (projekt Varianty, www.varianty.cz).

Jedná se o spojení poradenství, komunitního organizování a interkulturního vzdělávání na místní úrovni s cílem ovlivňovat postoje a praxi pracovníků samospráv a obecních úřadů, pracovníků vzdělávacích institucí a dalších aktérů směrem k nediskriminujícím, pro klienty pochopitelným a předvídatelným postupům. V posledku je cílem navrhovat a podporovat funkční modely nediskriminační sociální, vzdělávací a zaměstnanostní politiky na místní úrovni. Zodpovědný pracovník intenzivně spolupracuje s místními terénními sociálními pracovníky a pracovními poradci, kteří jsou nepostradatelným zdrojem informací o vnitřním prostředí sociálně vyloučené lokality a o interakci tohoto prostředí a lidí v něm žijících s prostředím vnějším.

1. 7. 4. Typické úkony při práci s cílovou skupinou

Typické potřeby klientů Programů sociální integrace jsou

- orientace v prostředí veřejných institucí a pomoc s jednáním v jejich rámci,
- motivace k řešení vlastní situace,
- ochrana před poškozujícím protiprávním jednáním,
- učení se znalostem a dovednostem,
- učení se návykům, vedoucím k efektivnímu řešení vlastních problémů,
- motivace k samostatnosti při řešení těchto problémů,
- kontakt s dalšími službami, které jsou klientům jinak těžko dostupné (nevědí o nich, nemají k nim důvěru atd.),
- kontakt se společenským prostředím mimo prostředí vlastní.

Typické problémy klientů a s nimi související úkony jsou

- bydlení: pracovník pomáhá rodinám při zlepšování nevyhovujících bytových podmínek – shánět bydlení, udržet si stávající bydlení,
- sociální dávky: pracovník řeší především situace, kdy rodině nejsou vypláceny nárokové dávky, asistuje při žádostech o mimořádnou dávku,

- zaměstnání, práce, brigáda: pracovník asistuje při shánění regulérního zaměstnání, pokud v lokalitě pracuje pracovní poradce, předává zakázku jemu,
- neplacení a dluhy: pracovník vyjedná s klientem s cílem zvnitřnit nutnost platit závazky – nájemné, služby, stravné ve škole apod. Vyjedná společně s klientem splácení dluhů. Vyjedná se samosprávami a vlastníky bytů nevhodnější přístupů k dlužníkům,
- pomoc při prosazování práv a zájmů: pracovník vyjedná, dohlíží na jednání a pomáhá při něm, pokud je to možné, pomáhá zmírňovat konflikt, ale přitom sleduje zájmy klienta. Dále pracovník poskytuje základní poradenství, zprostředkovává odbornou právní pomoc nebo jen pomáhá klientovi takovou pomoc vyhledat, podporuje klienta rozhovorem a svou přítomností,
- výchovné poradenství, ochrana dětí,
- využití příjmu: pracovník vyjedná s klientem a případně ho i učí s cílem zvýšit jeho schopnost účinně nakládat se svými příjmy, zajistit z daných příjmů základní potřeby a nezadlužit se přitom,
- docházka dětí do školy: pracovník asistuje rodinám, ve kterých jsou problémy s pravidelnou školní docházkou, vyjedná se zúčastněnými stranami a pomáhá s cílem odstranit příčiny tohoto stavu,
- možnosti vzdělávání a uplatnění pro děti: pracovník vyjedná s klienty a s jejich dětmi možnosti dalšího směřování a podporuje žáky zvláštních škol, kteří mají motivaci a možnost přestoupit na základní školu,
- konflikty mezi rodinami, klientem a okolím, cílovým společenstvím a okolím apod.: pracovník vyjedná, pomáhá zmírňovat konflikt.

1. 8. Konzultační porady v terénu

Anna Hampalová

Krajský úřad Ústeckého kraje

1. 8. 1. Cílová skupina

Poskytovatelé sociálních služeb, zástupci obcí a pracovníci dalších institucí poskytující sociální služby osobám ohroženým sociálním vyloučením

1. 8. 2. Stručný popis situace v kraji

Role kraje v otázce integrace romské komunity

Ústecký kraj zahájil v roce 2006 přípravy pro zpracování Střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb. Zpracování tohoto plánu vyplývá ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a váže se na něj zajištění finančních prostředků z rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí. Rada Ústeckého kraje svým usnesením č. 107/38R/2006 ze dne 26. dubna 2006 schválila Návrh postupu střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb a v rámci 3. výzvy priority 3. 2. Sociální integrace a rovnost příležitostí Operačního programu Rozvoj lidských zdrojů byl Ústeckým

krajem podán projekt na vzdělávání klíčových účastníků procesu plánování rozvoje sociálních služeb v kraji. Součástí zpracování tohoto plánu jsou vytvořeny pracovní skupiny složené ze zástupců obcí, poskytovatelů sociálních služeb a dalších institucí. Problematika integrace romské komunity je zahrnuta v pracovní skupině pro národnostní menšiny, kterou vede krajský koordinátor pro romské záležitosti.

Role neziskového sektoru

Významnou roli v oblasti integrace romské komunity plní neziskové organizace, které se zaměřují zejména na poskytování sociálního poradenství a využití volného času dětí a mládeže – tyto dvě služby nejčastěji poskytují malá romská a proromská občanská sdružení, významným poskytovatelem jsou i oblastní a fami charity. Problémem malých organizací je zejména kvalita zajištění sociální služby, neboť některé malé organizace nedisponují kvalifikovaným personálem. Ty organizace, které opakovaně žádají o dotaci v dotačních programech, se však snaží úroveň kvality i přes nedostatek dotačních programů na vzdělávání poskytované služby zlepšovat (vzdělávání pracovníků prostřednictvím kurzů a dálkových studií). Dotované organizace jsou také schopny spolupracovat a vzájemně se respektovat, i když existují i sdružení, která si své působení v určité lokalitě „chrání“.

Působení romských poradců a terénních sociálních pracovníků/terénních pracovníků na obcích s rozšířenou působností

Některé obce s rozšířenou působností v Ústeckém kraji se snaží zahrnout problematiku integrace romské komunity do komunitního plánování, strategických plánů apod.

V šestnácti obcích s rozšířenou působností v Ústeckém kraji působí celkem patnáct pracovníků pověřených výkonem agendy integrace romské komunity zařazených na odboru sociálních věcí a zdravotnictví. S ohledem na náplň práce lze jednotlivé pracovníky rozdělit do tří skupin:

- terénní sociální pracovník/terénní pracovník pro romskou komunitu dotovaný Úřadem vlády,
- koordinátor pro národnostní menšiny (Most, Ústí nad Labem),
- pracovník s kumulací funkce romského poradce.

Krajský úřad Ústeckého kraje zajišťuje metodické vedení romských poradců. Velký důraz je kladen na spolupráci s neziskovým sektorem. Komunikace s nevládními neziskovými organizacemi na lokální úrovni je však v některých obcích značně omezená, neboť agendu romského poradce z důvodu kumulace dalších činností vykonávají pracovníci obecních úřadů pouze okrajově. Metodiku vedení a koordinace terénních pracovníků pracujících v romských sociálně vyloučených lokalitách lze uplatnit pouze u těch pracovníků, jejichž náplň práce není kumulovaná s další pracovní činností, zejména se jedná o terénní pracovníky v Bílině, Bečově, Kadani, Lounech, Děčíně, Chomutově, Litoměřicích, Mostě, Roudnici nad Labem, Duchcově, Vejprtech, Varnsdorfu. Přestože krajský koordinátor pravidelně poskytuje informace (formou elektronického zasílání aktuálních informací), praxe ukazuje, že informovanost a pravidelná komunikace s nestátními neziskovými organizacemi (NNO) na lokální úrovni, která by měla být stěžejní náplní práce romského poradce,

jsou velice omezené. Spolupráci a komunikaci s NNO (jedná se zejména o dohodnuté návštěvy zaměřené na prezentace činností NNO a na možnosti využití finančních zdrojů) se snaží v rámci svých možností plnit krajský koordinátor prostřednictvím osobních návštěv zástupců neziskových organizací v terénu, včetně návštěv v sociálně vyloučených lokalitách.

1. 8. 3. Shrnutí podstaty dobré praxe

Porady konané v terénu umožňují pracovníkům reagovat pružněji na specifické problémy, které se v praxi objevují. Terénní sociální pracovníci/terénní pracovníci zaměstnaní v nestátních neziskových organizacích, na obcích a koordinátor pro záležitosti romské komunity mají příležitost si vyměňovat informace, sdílet zkušenosti, reagovat na legislativní změny, otevírá se prostor pro možné návrhy řešení diskutované problematiky apod. Sdílením informací také lze předcházet duplicitnímu poskytování sociálních služeb, snižuje se míra „rivality“ mezi jednotlivými poskytovateli sociálních služeb, protože ti mají prostor jasně deklarovat poslání organizací a mohou se dohodnout na předmětu spolupráce.

1. 8. 4. Kdo se podílí a jak

- koordinátorka pro romské záležitosti

Protože se neosvědčily porady organizované koordinátorkou na Krajském úřadě, neboť pracovníci, kteří se jich účastnili, se terénem přímo nezabývali a výkon agendy integrace romské komunity vedli jen sporadicky, byla iniciátorem první porady v terénu. První setkání v terénu proběhlo v Chomutově za podpory terénního sociálního pracovníka organizace Člověk v tísni-společnost při České televizi, o.p.s., který zajistil vhodné prostory a občerstvení, koordinátorka zajistila program a aktuální informace potřebné k předání, účast pracovníků. Rolí koordinátora je nadále koordinovat porady tak, aby byly prezentovány všechny body programu, podněcovat účastníky k diskusi, vypomáhat organizátorovi dalších porad se zápisem, dbá, aby každý region měl na poradě zastoupení ve vztahu k organizačním záležitostem terénních sociálních pracovníků/terénních pracovníků obcí, působí v roli konzultanta.

- terénní sociální pracovníci/terénní pracovníci obcí a nestátních neziskových organizací

Vnášeli témata ze své praxe, vyměňovali si informace, navazovali spolupráci, vystupovali v roli organizátorů jednotlivých porad, které se konaly v jejich regionu. Program porady konzultovali s koordinátorem.

- člen Rady vlády pro záležitosti romské komunity (RVZRK)

Člen Rady plní roli poskytovatele aktuálních informací ze zasedání RVZRK. Během porady se často vyskytnou dotazy, na které není možné ihned odpovědět, dotazy se uvádí do zápisu s tím, že člen RVZRK zajistí odpovědi, které se předají na následující poradě. Záleží ovšem na aktuálnosti témat, vyžaduje-li téma rychlou odezvu, zajistí člen RVZRK odpovědi tážajícím se v nejbližším možném termínu.

Formy spolupráce

Spolupráce neziskového sektoru a obcí je uplatňována zejména v těch obcích, které mají komunitní plán, nebo strategický plán. Některé obce se snaží vyčlenit ze svého rozpočtu prostředky na podporu neziskového sektoru, záleží na rozpočtu obce. Finanční podpora z obecního rozpočtu je však zanedbatelná. Na poradě je obec zastoupena terénním sociálním pracovníkem/terénním pracovníkem, pokud se nemůže účastnit, zajišťuje za sebe náhradu – většinou se jedná o zástupce spolupracujících organizací, který zajistí přenos informací z porady pracovníkovi. V některých obcích se komunikace s NNO zlepšila.

Organizace konzultačních porad v terénu

Porady mají stále stejnou strukturu, program je vytvářen dle aktuálních informací, které jsou nutné pro další vývoj a práci nestátních neziskových organizací (nová legislativa, dotační programy, možnosti vzdělávání apod.), po dohodě s koordinátorem je do programu zahrnuta návštěva hosta (jedná se především o zajištění odborníka z určité oblasti nebo prezentaci organizace, která působí v určité oblasti a ráda by nabídla svou službu nebo spolupráci), součástí programu je samozřejmě prostor pro možné návrhy řešení diskutované problematiky, diskuzi, výměnu zkušeností.

Poradu zahajuje organizátor, seznámí přítomné s časovým harmonogramem, obsah programu představí koordinátor, na počátku setkání každý účastník podává informace za svůj region. Dle sestaveného programu probíhá diskuze ke každému bodu. Organizátor zapisuje informace.

Výběr místa dalšího setkání probíhá na konci porady. Účastníci se dohodnou (hlasováním) na místě konání, zohledňuje se zejména dopravní dostupnost, tak aby místo bylo běžně dostupné dopravními prostředky (vlak, bus) i pro ty, kteří se hůře dopravují. Pro ty, kteří se do místa dopravují poprvé, je v případě navigace zveřejněno telefonní číslo a popis cesty z autobusového nebo vlakového nádraží.

Nejčastější zájem ze strany NNO je zejména o témata z oblasti legislativy a dotačních titulů, společný zájem účastníci jeví o zkušenosti s prací s klienty, výměnu zkušeností, terénní sociální pracovníky/terénní pracovníky zajímá zejm. financování Úřadem vlády, pracovní náplň a jejich postavení na obci.

1. 8. 5. Dosavadní výsledky nebo efekt

Podařilo se navázat komunikaci mezi terénními sociálními pracovníky/terénními pracovníky zaměstnanými v neziskových organizacích a na obecních úřadech. Porady pomohly zajistit regionální komunikaci mezi jednotlivými terénními sociálními pracovníky/terénními pracovníky obcí (do té doby probíhala komunikace přes krajského koordinátora). V některých případech došlo k vyjasnění vztahů mezi poskytovateli sociálních služeb z neziskového sektoru. Jedním z největších úspěchů je zajištění informovanosti téměř ve všech regionech.

1. 8. 6. Udržitelnost pozitivních výsledků a přenositelnost

Udržitelnost těchto porad závisí na spolupráci účastníků porad.

Hlavními aspekty udržitelnosti jsou zejména:

- aktivita a zájem účastníků,
- stabilní síť terénních sociálních pracovníků/terénních pracovníků.

Vzhledem k tomu, že tato aktivita nepředstavuje extrémní finanční zátěž, může být tento model komunikace snadno přenositelný do ostatních krajů. Zařazení koordinátorů v systému krajských úřadů je nejjednodušší a bohužel dosud neexistoval žádný metodický dokument pro výkon této funkce, pozice koordinátora se tak stala pasivní nebo byla kumulována s další pracovní činností. Pokud koordinátor disponuje určitými schopnostmi a je dostatečně iniciativní, neměl by se omezovat pouze na jednorázové akce a reprezentaci své funkce, ale měl by svou funkci v kraji využít pro rozvíjení spolupráce mezi zainteresovanými institucemi a vytvářet podmínky pro stabilní komunikaci.

1. 8. 7. Rizika

U neziskových organizací nebyla zaznamenána vážnější rizika ohrožující organizaci porad, zástupci **nestátních neziskových organizací** jsou pružnější a účast na poradách vnímají velice pozitivně.

Vzhledem k tomu, že pozice terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka na **obcích** je dotována z prostředků Úřadu vlády a každý rok je nutné o dotaci požádat, stává se, že dojde k zániku pracovního místa, neboť obec nemá dostatek prostředků na překlenutí období do doby, než je dotace přiznána, nebo není schopná řádně vyplnit žádost o dotaci. Velké riziko také představuje nedostatečná podpora v metodickém pokynu (materiál vytvořený pro žadatele o dotaci na terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka) pro obce, který neukládá, že by obec měla umožnit pracovníkům účast na poradách metodického charakteru. Tato skutečnost někdy vede k závěru, že metodické konzultace nesplňují charakter vzdělávací akce, a tudíž jsou potíže s proplácením nákladů na dopravu. Pokud se od koordinátora očekává metodické vedení terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka zařazeného na obci, měla by instituce poskytující dotaci (Úřad vlády) zohlednit podmínku spolupráce obcí s koordinátorem (zajištění účasti terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka).

1. 9. ŘEŠENÍ STAVEBNÍCH NEDOSTATKŮ V BYTECH PŘÍSLUŠNÍKŮ ROMSKÉ KOMUNITY VE SPOLUPRÁCI SE STAVEBNÍM ÚŘADEM

Eva Košatková,

Občanské sdružení IQ Roma servis, Centrum komunitní a terénní sociální práce

Centrum komunitní a terénní sociální práce o.s. IQ Roma servis realizuje terénní sociální práci od roku 2003 ve městě Brně a v obcích Jihomoravského kraje.

K 31.12. 2006 bylo v programu zaměstnáno 10 terénních sociálních pracovníků (9,5 pracovního úvazku), jeden vedoucí programu a dva právníci (1,5 pracovního úvazku).

1. 9. 1. Lokalita

Brno má asi 370 500 obyvatel, žije zde podle odhadu 10 – 20 000 Romů, kteří tvoří v našem případě cílovou skupinu.

Brno je statutární město v čele s primátorem a je členěno do dvaceti devíti městských částí. Výkon veřejné správy zajišťuje Magistrát města Brna a dvacet devět úřadů městských částí. Tyto instituce jsou zapojeny do řešení problémů sociálně vyloučených občanů. V Brně je relativně dobrá dostupnost sociálních služeb pro širokou škálu cílových skupin, jejichž poskytovateli jsou státní i nestátní, nejčastěji neziskové organizace.

1. 9. 2. Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou v tomto případě sociálně vyloučení Romové, kteří bojují se stavebními nedostatky v bytech, které si pronajali od města či od soukromého majitele v Brně. Situace romské komunity se ve svých základních charakteristikách příliš neliší od situace romské komunity v jiných lokalitách. Specifické pro Brno je umístění sociálně vyloučených lokalit v centru města. V těchto lokalitách často řeší terénní sociální pracovníci Centra komunitní a terénní práce stavební nedostatky, které se nejvíce vyskytují v městských částech Brno střed (oblast Staré Brno) a Brno sever (Brno - Zábřovice). Jsou tu totiž lokality plné starých a „vybydlených“ domů, do jejichž oprav majitelé nemají zájem investovat.

1. 9. 3. Shrnutí podstaty a procesů dobré praxe

Tento příklad potvrzuje skutečnost, že spolupráce státních institucí s neziskovými organizacemi nese pozitivní výsledky. Terénní sociální pracovník působí jako hybatel v situacích, kdy se konflikt mezi pronajimatelem a nájemcem dostal do fáze, kdy ani jedna strana není schopna učinit první krok k jeho oboustranně přijatelnému řešení. Domy v nejhorším stavu jsou často z velké části obydlené nájemníky, kteří dluží na nájmu, službách a energiích, takže není divu, že se majitelé zdráhají do takových domů investovat. Podmínky, ve kterých jejich nájemníci žijí, jsou však skutečně často pod úrovní nejnižšího, lidsky důstojného standardu bydlení, ohrožují jejich zdraví a často dokonce i život, takže není možné takový stav tolerovat a zavírat před ním oči.

Nejčastějšími stavebními nedostatky, které terénní sociální pracovníci řeší, jsou promáčený strop z důvodu špatné střechy (prohnilé trámy, popraskané střešní příčky a tašky); nekvalitní dveře a okna, která netěsní; výskyt švábů a potkanů v domě; vlhké stěny a výskyt plísně na zdi; nepořádek a odpadky ve společných prostorách domu; vady na rozvodech elektřiny, vody a plynu. Stavební nedostatky jsou zpravidla řešeny vyjednáváním nájemce s majitelem domu. Terénní sociální pracovníci pomáhají nájemníkům dohodnout, do jaké míry se bude na jejich odstranění podílet nájemce a do jaké míry pronajimatel. U některých nemovitostí je majitelem pověřena k opravám a správou nemovitosti správcovská firma³. Nájemce i vlastníci nemovitosti mají své povinnosti, které se oprav nemovitosti týkají. Tyto povinnosti jsou vymezeny v občanském zákoníku a jeho prováděcích předpisech (např. nařízení vlády č. 258/1995 Sb.).

³Vybírá nájemné a je odpovědná za úklid a opravy v domě.

Pokud terénní sociální pracovník při vyjednávání oprav narazí na neochotu majitele domu či správy nemovitosti o opravách realisticky jednat, obrací se na stavební úřad. Jednou z činností stavebních úřadů je **státní stavební dohled** (dle vyhlášky Ministerstva pro místní rozvoj č.132/1998 Sb.). Stavební úřad má povinnost dohlížet na stav nemovitostí, v případě, že je ohroženo zdraví obyvatel domů či bytů a může majiteli nemovitosti přikázat opravu domu a odstranění stavebních nedostatků na jeho vlastní náklady.

Žádost o státní stavební dohled si může podat každý občan České republiky, který je starší 18 let. Žádost lze podat i v případě, kdy majitel nemovitost nevyužívá k účelu, k němuž byla stavba zkolaudována. Například užívá byt, který byl zkolaudován za účelem bydlení, jako dílnu, jejíž provoz ruší ostatní nájemníky domu.

Podání žádosti o státní stavební dohled je nutné sepsat žádost a doručit na příslušný stavební úřad. V žádosti je třeba popsat současný stav bytu, stavební nedostatky a to, jakým způsobem ovlivňují kvalitu bydlení. Pokud mají negativní vliv na zdraví nájemníků, je dobré se obrátit na lékaře a přiložit k žádosti i jeho potvrzení o zdravotním stavu. Je vhodné zdokumentovat stavební nedostatky (např. plíseň v bytě) a příslušnou fotodokumentaci přiložit k žádosti. Přiložit lze i vyjádření sociálního pracovníka OSPOD, pokud záležitost negativně zasahuje do oblasti péče a výchovy nezletilých dětí.

Pokud jsou v bytě špatné hygienické podmínky, měl by žadatel v žádosti zdůraznit, že si přeje, aby byl k prošetření záležitosti přizván také hygienik z hygienické stanice. Asi za měsíc probíhá u žadatele šetření stavebního úřadu. Tohoto šetření se účastní pověřený pracovník stavebního úřadu, pronajímatel bytu, popřípadě provozní technik správy nemovitosti či hygienik. Na místě se mohou vyjádřit všechny strany ke stavu nemovitosti.

1. 9. 4. Subjekty, které se účastní řízení

Státního stavebního dohledu se účastní žadatel (nájemník), referent stavebního úřadu, hygienik z hygienické stanice, majitel (pronajímatel), popř. provozní technik správy nemovitosti. V případě Statutárního města má kontrolu stavu nemovitosti na starosti bytový odbor příslušné městské části, jednání se pak za vlastníka účastní odpovědný pracovník bytového odboru. Pokud dochází k ohrožení zájmů nezletilých dětí, je vhodné oslovit i sociálního pracovníka OSPOD, které je součástí sociálního odboru úřadu městské části.

Všichni účastníci se vyjádří ke stavu nemovitosti. Na základě těchto vyjádření a posudků odborníků vydá stavební úřad rozhodnutí. Pokud žadatel nesouhlasí s rozhodnutím, může se odvolat ke krajskému úřadu.

1. 9. 5. Formy spolupráce

Významnou roli v tomto případě zaujímá mediace mezi jednotlivými subjekty. Terénní sociální pracovník jako mediátor pomáhá žadateli vyjednat, zprostředkovává a usnadňuje komunikaci mezi jednotlivými účastníky státního stavebního dohledu. Připravuje žadatele a doprovází ho na jednání, předává mu potřebné informace,

asistuje při sepisování žádosti o státní stavební dohled a pomáhá s přípravou podkladů, které je nutné k ní přiložit, zprostředkovává kontakt s odborníky (s hygieniky, lékaři, soudními znalci z oblasti hygieny a stavebnictví).

Cílem terénní sociální práce je v tomto případě kromě odstranění stavebních nedostatků také posílení a rozvoj dovedností klienta, který by měl umět řešit v budoucnosti takovou situaci samostatně a o stav svého obydlí se aktivně starat.

1. 9. 6. Dosavadní výsledky/efekt

Výsledkem státního stavebního dohledu je rozhodnutí stavebního úřadu, kde je jasné určeno, kdo bude odpovědný za opravu nemovitosti, v jakém rozsahu a v jakém termínu by měla být zrealizována. Z dosavadní zkušenosti pracovníků Centra komunitní a terénní sociální práce vyplývá, že opravou i její finanční úhradou bývá zpravidla pověřen majitel nemovitosti, nelze však říci, že rozhodnutí stavebního úřadu ve prospěch nájemníka je pravidlem. Největší úspěšnost mají případy, při nichž stavební nedostatky přímo ohrožují život, zdraví nájemníků a pokud jsou ohroženy zájmy nezletilých dětí.

1. 9. 7. Udržitelnost pozitivních výsledků

Positivní výsledky jsou udržitelné v případě, že se v budoucnulepší komunikace mezi nájemníkem a pronajímatelem (majitelem nemovitosti). Oba by si měli v průběhu řízení ve věci stavebního dohledu uvědomit svá práva a hlavně povinnosti a ty také ve vztahu k sobě navzájem dodržovat. Řízení by tedy v konečném důsledku mělo vést i k vyjasnění si vzájemných práv a povinností těchto dvou subjektů.

Positivním výsledkem, který má vliv i na udržitelnost příkladu dobré praxe, je jistě i to, že se neziskové organizaci podařilo navázat efektivní spolupráci se stavebním úřadem.

1. 9. 8. Mimořádné výdaje a další vklady, přenositelnost

Pokud žadatel bude chtít získat vyjádření k žádosti od soudního znalce, bude muset za tento posudek zaplatit. Z tohoto důvodu doporučujeme, aby žadatel už v žádosti apeloval na to, aby byl k šetření přizván i hygienik z hygienické stanice. Terénní sociální pracovník by měl monitorovat situaci i po vydání rozhodnutí ze strany stavebního úřadu. Měl by sledovat, zda majitel dostal své povinnosti odstranit stavební nedostatky, kterou mu uložil stavební úřad. V případě, že oprava nebude ze strany povinného realizována, měl by o tom terénní sociální pracovník vyrozumět příslušné úřady. Jelikož státní stavební dohled je jednou z činností stavebních úřadů, která vyplývá z vyhlášky Ministerstva pro místní rozvoj ČR, toto řešení může tedy využít každý občan ČR starší 18 let.

Je však nutné nezapomenout ve formálním procesu na osobu klienta a jeho rodinu – těm je třeba pečlivě vysvětlovat každý krok, je totiž velmi pravděpodobné, že se sami nebudou ve správním řízení orientovat a že by z tohoto důvodu mohli na svou aktivitu ve věci rezignovat.

1. 9. 9. Rizika

Jedním z rizik je nedostatečná spolupráce mezi jednotlivými subjekty a špatná koordinace jednotlivých aktivit, protože je do řešení stavebních nedostatků angažován větší počet subjektů. Vyjednávání je obtížnější a méně úspěšné u žadatelů, kteří mají u vlastníka dluh na nájmu.

Pokud byt poškodil nájemník při svém užívání, potom samozřejmě stavební úřad rozhodne o tom, že oprava bytu je jeho záležitostí a pak ji bude muset samozřejmě uhradit z vlastních finančních prostředků. Ovšem i pokud stavební úřad rozhodne ve prospěch nájemníka, je zde riziko, že nájemník přestane plnit své povinnosti vyplývající ze zákona a bude opakovaně spoléhat na to, že za veškeré opravy v jeho domě je odpovědný pronajímatel.

Nakonec, ačkoli stavební úřad nařídí majiteli opravu nemovitosti, může majitel toto nařízení ignorovat. Potom je nutné upozornit stavební úřad na to, aby zjednal výkon svého rozhodnutí, popř. aby uplatnil sankce vůči majiteli nemovitosti.

1. 9. 10. Specifikum dobré praxe

Státní stavební dohled je vhodné využít především u případů, kdy selhává vyjednávání mezi majitelem (pronajímatelem) a nájemníkem nemovitosti při vyjednávání oprav. Díky stavebnímu dohledu se terénním sociálním pracovníkům Centra komunitní a terénní sociální práce o. s. IQ Roma servis daří v Brně vyjednat opravu u nájemníků, kteří bydlí v opravdu nekvalitních bytových podmínkách, které negativně ovlivňují zdravotní stav jejich a především jejich nezletilých dětí.

Tato praxe je možná zejména tam, kde se terénní sociální pracovníci dobře orientují ve vztazích mezi zainteresovanými subjekty a ve způsobech fungování orgánů státní správy. Terénní sociální pracovníci nesmějí mít strach využívat formálních procesů k nalezení nových cest řešení problémů svých klientů.

1. 10. Projekt policejní asistence v sociálně vyloučených lokalitách

Olga Hrdinová

Občanské sdružení Vzájemné soužití, Ostrava

1. 10. 1. Cílová skupina

Primární cílovou skupinou jsou obyvatelé sociálně vyloučených lokalit města Ostravy, kteří jsou ohroženi lichvářstvím, úvěrovými a leasingovými podvody a jinými trestnými činy.

Další cílovou skupinou jsou příslušníci jednotlivých obvodních oddělení Policie ČR, kteří prostřednictvím tohoto projektu mohou lépe poznávat romskou komunitu, jejíž členové jsou v Ostravě nejčastějšími obyvateli sociálně vyloučených lokalit, a efektivněji tak řešit problematiku trestných činů páchaných na romské komunitě a v ní.

1. 10. 2. Popis lokality

Projekt je realizován na území města Ostravy, především však v lokalitách obývaných sociálně vyloučenými skupinami obyvatel, zejména romskými (Moravská Ostrava a Přívoz, Slezská Ostrava, Vítkovice, Mariánské Hory, Ostrava-Poruba a Ostrava-Jih).

Život v sociálně vyloučených lokalitách je charakterizován specifickými životními podmínkami. Tato místa se většinou vyznačují prostorovým a sociálním vyloučením, uzavřeností vůči světu, vysokou nezaměstnaností, špatnými hygienickými podmínkami, zvýšenou kriminalitou a dalšími problémy.

Mezi obyvateli těchto lokalit a většinovou společností panuje velká komunikační bariéra, která policii neumožňuje kvalitní spolupráci. Policistům chybí znalost romské kultury, životních strategií a jejich příčin, vazeb v komunitě, ale i taktických postupů pro efektivní práci v takto specifickém prostředí.

Občanské sdružení Vzájemné soužití začalo policejní asistenci realizací Pilotního projektu proti lichvě v roce 2003. Impulzem pro zahájení této aktivity byla problematika lichvářství v romské komunitě. Lidé se v krizové situaci a finanční nouzi začali obracet na místní lichváře, od nichž si půjčovali peníze, většinou na 100% úrok, tzv. interese. Docházelo i k fyzickému napadání romských obyvatel. V listopadu 2002 byl sice u městského ředitelství PČR Ostrava sestaven pracovní tým s názvem Lichva, ale vysoký stupeň nedůvěry romského obyvatelstva v policii měl za následek, že policisté jen těžko získávali nějaké poznatky. Pokud se jim přesto podařilo nějaké informace zjistit, svědkové i poškození měnili výpovědi a trestní řízení se muselo zastavit. Bylo nutné získat u poškozených důvěru a zároveň lidem zprůhlednit práci policie. Jako jediným východiskem se jevílo najít prostředníka, který by mohl pracovat s oběťmi lichvy a vysvětloval poškozeným rizika, spojená s půjčováním peněz na nevýhodné úroky. Tak vznikl ve spolupráci s občanským sdružením Vzájemné soužití Pilotní projekt proti lichvě, který vhodně doplňoval aktivity policistů. Byly vybrány dvě pracovnice sdružení, které prošly kurzem terénní sociální práce a seznámily se s prací policie formou stáže. Jejich činnost v žádném případě nebyla utajena, v komunitě se vědělo, že obě pracovnice zprostředkovávají kontakt s policií a mohou obětem vysvětlit možnosti policistů i dalších orgánů, činných v trestním řízení. Policejní asistentky tak mohly poskytnout lidem oporu – psychickou i právní, současně se snažily o navázání pozitivního vztahu policie s komunitou.

1. 10. 3. Průběh realizace projektu

V současné době poskytují policejní asistenci 4 pracovníci, 2 ženy a 2 muži. Muži byli přijati do občanského sdružení v srpnu roku 2006.

Služba je poskytována denně od 8 – 16 hodin v kontaktním středisku, pravidelně pochůzky 4 policejních asistentů s příslušníky policie obvodních oddělení PČR jsou zajištěny dle připraveného harmonogramu pochůzek 3 x v týdnu po 4 hodinách, v 6 lokalitách města.

Policejní asistenti se pravidelně zúčastňují tzv. policejních buněk, které probíhají na jednotlivých, výše jmenovaných obvodních odděleních PČR. Policejní buňky probíhají 1x měsíčně.

Metody práce

Policejní asistenti provádějí monitoring v uvedených lokalitách města za účasti školených příslušníků policie ČR. Poskytují klientům základní poradenství, v případě potřeby je přesměrují na kontaktní místo či osobu, poskytující potřebnou službu. Pracují transparentně, to znamená, že obyvatelé lokalit, v nichž se pohybují, znají jejich poslání a možnosti. Jsou v lokalitě známí a lidé jim důvěřují.

Po lokalitách se pohybují většinou oblečení v uniformách, při své práci využívají mobilní telefony, které jim zároveň slouží jako „linka důvěry“.

Policejní asistenti dále zprostředkovávají výslech svědků a podání trestního oznámení a jsou při něm klientům oporou. Vystupují v roli mediátora při střetech, např. mezi oběťmi lichvy a lichváři. Informují obyvatele komunit o rizicích určitého jednání, které může být spojeno s trestnou činností (leasingové podvody, kdy se klient může stát jak pachatelem, tak současně obětí tohoto trestného činu, o problematice rychlých půjček na vysoký úrok apod.). Policejní asistenti si vedou terénní deník, do něhož si zapisují kontakty a záznamy o jednání s uživateli. Dále vedou kontaktní knihu, která je dokumentací, v níž shromažďují základní údaje o uživateli, datum a hodinu schůzky, důvod setkání, předmět problému (např. lichva, záškoláctví dítěte apod.). Pracovní náplň policejních asistentů vychází z Metodiky činnosti asistenta Policie ČR, kterou vydalo Ministerstvo vnitra – odbor bezpečnostní politiky (viz. podkapitola Asistent Policie ČR).

Služby policejní asistence jsou nabízeny prostřednictvím internetových stránek www.vzajemnesouziti.cz, kromě ústního sdělení jsou používány informační letáčky asistence Policie, zajišťována pracovní setkání se zástupci státní správy i samosprávy, nevládních organizací a nabízena je všem, kteří mají zájem realizovat policejní asistenci.

1. 10. 4. Předpokládaný přínos projektu:

- pomoc rodinám, které jsou potencionálními oběťmi lichvářů a dalších podvodníků, aby se nedostaly do bludného kruhu neúnosných splátek, vydírání a dalšího zadlužování, což vede k jejich následnému sociálnímu propadu (dluhy na nájemném, ztráta bydlení, odebrání dětí do institucionální péče, atd.),
- vytváření příležitostí pro oboustranné vzájemné poznávání příslušníků romské komunity a příslušníků Policie ČR,
- eliminace kriminality spojená se životem obyvatel sociálně vyloučených komunit.

1. 10. 5. Realizátoři projektu

Pracovníci projektu jsou průběžně vzděláváni formou školení, přednášek, akreditovaných kurzů apod., mají stanovený individuální vzdělávací plán (studium v oblasti bydlení, práva, školského zákona, komunikačních dovedností, fundraisingu, práce na PC apod.). Dva noví policejní asistenti (pracují od srpna 2006) jsou zapojeni do akreditovaného programu terénní sociální práce 1. a 2. stupně v organizaci DROM, romské středisko Brno, další dvě policejní asistentky, které v Občanském sdružení Vzájemné soužití pracují od roku 2002, již tento kurz absolvovaly v Ostravě a získaly

osvědčení. Všichni 4 policejní asistenti úspěšně vykonali zkoušky na střední školu a studují Střední odbornou školu sociálně-právní v Karviné. Koordinátorka policejní asistence navštěvuje od září školení manažerů „Q“ Ostrava, vzděláním je speciální pedagog, obor etopedie.

1. 10. 6. Rizika

- služba může být odmítnuta z důvodu nedostatečné kapacity personálu nebo zrušení zařízení,
- policie vypoví spolupráci s policejní asistencí občanského sdružení Vzájemné soužití,
- dojde ke střetu zájmu mezi policejním asistentem a klientem,
- klient opakovaně hrubě porušuje dohodu s policejním asistentem, nespolupracuje.

1. 10. 7. Metody hodnocení poskytnuté služby

- formou supervize vedoucího pracovníka na pravidelných týdenních poradách týmu,
- zpětná vazba od klientů,
- kontrolní činnost koordinátora policejní asistence měsíčního vyhodnocování kontaktních knih,
- vyhodnocování statistických údajů v jednotlivých lokalitách,
- pravidelné pracovní porady týmu policejní asistence a zainteresovaných příslušníků městského ředitelství PČR Ostrava,
- kontrolní činnost poskytovatele.

Policejní asistent pro práci v sociálně vyloučených romských komunitách byl v rámci Národní strategie pro práci Policie ČR ve vztahu k národnostním a etnickým menšinám navržen jako opatření, které by Policii ČR usnadnilo kontakt a lepší komunikaci s minoritami (Strategie pro období 2006 - 2007 byla schválena usnesením vlády č. 49 ze dne 11. ledna 2006). Tato aktivita je také v souladu s „Metodikou činnosti asistenta Policie ČR pro práci v sociálně vyloučených lokalitách“, kterou vydalo Ministerstvo vnitra – odbor bezpečnostní politiky pod č. j. OBP – 81-9/AK – 2006 dne 15. února 2006.

Díky práci policejních asistentů se Policii ČR daří lépe vyhledávat latentní trestnou činnost v sociálně vyloučených komunitách. Také příslušníci policie získali širší povědomí o romské komunitě a jsou schopni lépe porozumět aktuálním potřebám jejich obyvatel.

Služba policejního asistenta je postavena na partnerství a úzké spolupráci Policie ČR s nestátní organizací a vždy vychází z místních podmínek dané lokality.

Policejní asistence je součástí projektu „Klíč ke změně“, který navazuje na devítiletou tradici občanského sdružení Vzájemné soužití v práci se sociálně vyloučenými skupinami obyvatel města Ostravy a jeho okolí. Na uvedený projekt jsme získali na léta 2006 – 2008 finanční prostředky z Operačního rozvoje lidských zdrojů Evropského sociálního fondu a státního rozpočtu České republiky.

2. OSOBY OHROŽENÉ ZÁVISLOSTMI

Roman Hloušek

2.1. Specifika terénní sociální práce s uživateli drog

Terénní sociální práce s uživateli drog vychází z obecných parametrů definujících terénní programy, tj. „vyhledávání kontaktů s cílovými skupinami populace mimo rámec některé instituce. Nečeká na to, až jednotlivec sám začne hledat pomoc, protože má problémy, ale sama vyhledá jednotlivce, aby jim přímo v komunitě poskytla informace a služby“ (Rhodes, s. 11, 1999). Ve shodě s Rhodesem lze terénní práci podmínit dvěma základními potřebami:

- *cílové skupiny se nedaří účinně oslovit existujícími způsoby intervence*
- *existující metody neposkytují takové služby, které cílová skupina potřebuje*

Pokud chceme terénní program blíže specifikovat, potřebujeme přesnou definici cílové skupiny. Terénní programy jsou zacíleny na tzv. problémové uživatele drog (dále jen PUD). Podle definice EMCDDA⁴ se jedná o **injekční uživatele drog** a/nebo **uživatele opiátů** a/nebo dlouhodobé uživatele **amfetaminů**. V evropském kontextu jsou mezi PUD řazeni i uživatelé kokainu.

Kromě takto úzce vymezené cílové skupiny se pracovníci v terénu setkávají s dalšími klienty z tzv. skryté populace uživatelů drog. Hrdina a Korčišová (2003) mezi ně řadí:

- tzv. experimentátory - mladí uživatelé v počátečních stádiích drogových experimentů,
- tzv. děti ulice, které nacházejí přechodný azyl v drogových bytech a squatech,
- pravidelní uživatelé drog, jejichž zdravotní a sociální situace ještě není debaklová a jsou motivováni ke kontaktu s pomáhající institucí. Pravidelným užíváním se myslí minimálně víkendové užívání.

Při práci s PUD se vychází z konceptů *nízkoprahových služeb*, *Harm Reduction* a *Public Health*.

Nízkoprahové služby nebo instituce umožňují klientům snadný vstup do programu, tzn. že na klienta jsou kladeny minimální požadavky: klient může službu využívat *anonymně* a v případě uživatelů drog *není vyžadována abstinence*. „Důležitým principem práce je respektování volby klienta: ať se rozhodne pro abstinenci, nebo pro život s drogou, vždy je mu možné nabídnout terapeutickou intervenci, formu odborné péče a pomoci“ (Libra, s. 166, 2003). Takto nastavený pragmatický přístup umožňuje pracovat s klientem v každé fázi drogové závislosti. Uvedené neznamená, že služby jsou poskytovány komukoli v jakékoli situaci. Jak uvádí Staniček (Herzog, 2002), každý program má minimální práh – základní pravidla (např. služba v Kontaktním centru⁵ není poskytnuta opilým nebo agresivním klientům, zákaz sexu a prodeje či užití drog v zařízení).

⁴ Evropské monitorovací centrum pro drogy a drogové závislosti se sídlem v Lisabonu. Zabývá se výzkumy v oblasti adiktologie.

⁵ Nízkoprahová instituce primárně určená PUD, která kromě výměnného programu, poradenství a motivačního tréninku poskytuje základní zdravotní, hygienický a potravinový servis.

Termín **Harm Reduction** (dále jen HR) je v češtině používán ve smyslu „*minimalizace zdravotních a sociálních rizik spojených s užíváním drog*“. Burrows (Javorková, Jirešová, 2003) klade při práci s uživateli drog v rámci filosofie HR důraz na stanovení krátkodobých pragmatických cílů (např. prevence přenosu infekčních chorob za specifických okolností) před dlouhodobými idealistickými cíli (např. celková redukce škod způsobených braním drog). Termín HR zastřešuje i programy pracující s jinou cílovou skupinou, než jsou PUD (např. prostitutky/prostituti). Přístupy HR však vycházejí z jednoho společného jmenovatele a tím je „změna“. Změna od často vysoce rizikového chování (ve smyslu zdravotním i sociálním) k bezpečnějším způsobům chování. Právě změna je klíčovým momentem práce s uživateli drog. Jednotlivé prostředky, které využívá přístup „Harm Reduction“ při práci s PUD, jsou uvedeny níže, v části věnující se složkám terénní práce s PUD.

Poslední označení často citované činnosti nízkoprahových programů zaměřených na PUD je přístup **Public Health**, překládaný jako *ochrana veřejného zdraví*. Tento přístup „vychází z epidemiologie, sociologie a veřejné politiky ... nesleduje zájem individuálního klienta, ale ochranu populace, především před přenosem závažných infekčních chorob (AIDS, hepatitidy B a C) ... soustředil se tudíž na sdílení jehel a stříkaček při nitrožilním užívání drog a na rizikový pohlavní styk jako na významné kanály, jimiž se infekce šíří.“ (Kalina, s. 79, 2003).

Samotná terénní práce s PUD sleduje v teoretické i praktické rovině cíle vycházející z výše uvedených principů:

- udržet nízký výskyt AIDS a snížit výskyt hepatitid B a C,
- snížit počet úmrtí v důsledku předávkování,
- motivovat uživatele drog ke změně životního stylu směrem k abstinenci,
- učit uživatele zásadám bezpečnějšího brání a zásadám bezpečného sexu,
- motivovat klienty k výměně použitého injekčního materiálu nebo jeho bezpečné likvidaci,
- udržovat nejvíce exponovaná místa v čistotě (sběr pohozených stříkaček a jejich bezpečná likvidace),
- navazovat důvěru a motivovat klienty ke kontaktu se službami pro uživatele drog (viz kapitola Sítování v terénní sociální práci),
- monitoring drogové scény, depistáž a sběr dat (statistické údaje z tzv. skryté populace – věk, pohlaví, zaměstnání, vzdělání, užívaná/é droga/y, délka užívání apod.). (Hrdina, Korčišová, 2003)

Samotná implementace terénního programu je rozdělena do několika fází:

- *posouzení místních potřeb*, na jejichž základě plánujeme cíle a strategie intervence,
- *výběr a výcvik pracovníků* výrazně ovlivňují kvalitu a relativně bezproblémový chod samotného programu. Kvalifikaci terénních sociálních pracovníků dělí Schaffranek (Javorková, Jirešová, 2003) na:

- *odborné vědomosti a kompetence* (vzdělání, výcviky, vědomosti o cílové skupině, o rozmístění zdravotních a sociálních institucí na daném území apod.),
- *speciální osobní schopnosti, zkušenosti a postoje* (akceptace cílové skupiny, vyjasněný postoj k užívání drog a závislosti, schopnost efektivně komunikovat s cílovou populací apod.),

- *všeobecné osobnostní schopnosti* (schopnost řešit konflikty, flexibilita, spolehlivost, komunikativnost, vysoká frustrační tolerance, citlivost na neverbální komunikaci apod.).

Samotnou *terénní práci* si můžeme rozdělit na následující oblasti:

- *výměna a distribuce zdravotního materiálu* – klientům jsou za použité injekční stříkačky poskytnuty čisté. V rámci výměny se rovněž distribuuji aluminiové folie, kondomy, desinfekce, náplasti, alkoholové tampony, sterilní voda, kyseliny, popř. jiný zdravotní materiál. Součástí výměny je motivace k bezpečnějšímu způsobu užívání nebo k bezpečné likvidaci použitého zdravotního materiálu. Výměna je rovněž efektivním nástrojem k navázání kontaktu a poskytuje řadu příležitostí k předání informací o bezpečném braní,
- *poskytování informací*, např. o bezpečném braní, sexu, účincích drog, infekčních chorobách a *sociálně právní a zdravotní poradenství*, jehož součástí jsou *reference* do zařízení následné péče,
- *krizová intervence*,
- součástí výbavy terénního sociálního pracovníka by měla být schopnost vést *motivační rozhovory*,
- součástí terénní práce je poskytnutí *vitamínového servisu, zdravotního ošetření* (v rozsahu, jež terénní práce umožňuje) a *testů na infekční nemoci* (nebo spolupráce se zařízeními, jež testy provádí), popř. *těhotenské testy*.

Nejčastější problémy, se kterými se u klientů setkáváme, lze rozdělit do jednotlivých okruhů:

- *zdravotní problémy*, které jsou následkem rizikového způsobu aplikace a nedodržování zásad bezpečného braní. Nejčastěji se jedná o přenos infekčních chorob (sdílení stříkaček a paraferniálí), jako je hepatitida typu B nebo C a HIV, poškození žilního systému (nedodržování zásad bezpečného braní a základní hygieny) – např. abscesy, záněty žil, flegmony - a nemoci, které vyplývají z životního stylu PUD (špatná hygiena, nedodržování pitného režimu, účinky drog na organismus apod.) – např. kožní problémy, oslabená imunita, abstinenční příznaky,
- *psychologické a psychiatrické problémy*, které mohou být způsobeny braním drog, např. toxická psychóza. V Mezinárodní klasifikaci nemocí (MKN-10) je samotná závislost označena jako duševní porucha a porucha chování. Kromě závislosti může být u uživatele drog diagnostikována další duševní porucha (tzv. duální diagnóza) – např. poruchy příjmu potravy, disociační porucha, schizofrenie, deprese a jiné poruchy nálady a úzkostné stavy,
- *sociální problémy* přímo souvisí se životním stylem PUD. Držení drog a jejich prodej, krádeže, prostituce, promiskuita, závislost na sociálních dávkách, bezdomovectví, oslabené pracovní návyky apod.

Sítí zařízení pro uživatele drog a potenciální partneři pro terénního sociálního pracovníka

- kontaktní centra, popř. jiná terénní služba, ve kterých může být klientům poskytnuto poradenství, základní zdravotní a sociální pomoc,
- léčebná zařízení pro uživatele drog – denní stacionáře, terapeutické komunity,

- ústavní léčba, substituční program, detoxifikační jednotky, alkoholicko-toxikologické poradny a ambulance,
- zdravotní zařízení – poskytující somatické ošetření, testy na infekční choroby, psychologickou a psychiatrickou péči,
- krizová centra,
- sociální služby – sociální kurátoři soustředění na odděleních sociální prevence při městských úřadech a magistrátech, úřady práce (poskytují informace ve věcech státních dávek a další informační a poradenské služby), programy podporovaného zaměstnání, Probační a mediační služba, občanské poradny, azylové a chráněné bydlení apod.

Harm Reduction je mezinárodně uznávanou strategií na poli protidrogové prevence a v současnosti je jedním ze čtyř základních pilířů české protidrogové politiky (společně s *primární prevencí, léčbou a resocializací*). Efektivita HR přístupů je podpořena řadou statistik a výzkumů. Např. Woodack a Cooneyová (2004) ve svém výzkumném přehledu potvrzují, že programy výměny jsou nákladově efektivní a zvýšení dostupnosti a využívání sterilního injekčního náčiní injekčními uživateli drog výrazně přispívá ke snížení rizika nákazy infekčními chorobami. Výzkumy ve zmíněném přehledu rovněž uspokojivě prokázaly, že výměnné programy mohou zvýšit počet osob, které se rozhodnou zúčastnit léčby a potencionálně také vyhledat primární zdravotní péči. Grund (1993) ve své práci věnující se rituálnímu aspektu injekčního užívání drog potvrzuje, že terénní práce a program výměny jsou efektivními nástroji změny vysoce rizikových vzorců chování injekčních uživatelů drog. O účinnosti vyváženého, komplexního a multidisciplinárně pojatého přístupu protidrogové politiky, do něž HR patří, hovoří i statistické údaje NMS⁶ (Výroční zpráva NMS za rok 2004) o prevalenci infekčních chorob v ČR.

Příklady dobré praxe

2. 2. Terénní práce s uživateli drog ve městě Brně

Roman Hloušek, Jakub Černý

Občanské sdružení Podané ruce, Brno

2. 2. 1. Popis situace

V okrese Brno město je cca 370 tisíc obyvatel, z nichž cca 70% je ve věku 15 – 64 let. Denní aktivní saldo dojížděky za prací a do škol je cca 85 tisíc osob. Průměrný věk obyvatel je cca 41 let, průměrná měsíční mzda je 17 492 Kč (za rok 2004), míra nezaměstnanosti je 9,2 % (za rok 2005)⁷.

V přímém kontaktu s nízkoprahovými službami⁸ pro uživatele drog v Brně předpokládáme, že je více než 900 osob (vycházíme z údajů dosavadní podoby

⁶ Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti

⁷ Internetové stránky Českého statistického úřadu www.czso.cz

⁸ Údaje vychází ze statistik terénních programů a kontaktního centra.

služby z první poloviny roku 2005 při předpokládaném zachování trendu rostoucího počtu prvních kontaktů). Pokud budeme vycházet z výše uvedených čísel –je z nich dle celostátního průměru 0,3% problémových uživatelů drog (PUD)⁹, tj. cca 1100 PUD. Tím, že se jedná o krajské a druhé největší město v republice, lze toto číslo považovat za nejnižší odhad. Předpokládáme koncentraci ve vyšší míře, než je průměr, takže reálný odhad může být 1100 – 1500 osob.

2. 2. 2. Popis programu

Projekt se dělí na tři hlavní programy – mobilní kontaktní centrum, prevenci zneužívání syntetických drog a nízkoprahovou kontaktní práci v přirozeném prostředí PUD – tzv. pěší terén. Hlavní těžiště programu tvoří „pěší terén“. V úvodu se budeme krátce věnovat dalším dvěma programům.

Mobilní kontaktní centrum (MKC)

Jedná se o služby poskytované pomocí speciálně vybaveného automobilu, který umožňuje mobilitu a dostupnost služeb a lepší zázemí pro jejich realizaci. Činnost MKC lze rozdělit na dva hlavní okruhy:

- *činnost v centru města* ve spolupráci s pohotovostní lékárnou s celonočním provozem (klienti jsou lékárnou odkázáni na služby MKC). Provoz MKC je soustředěn do večerních hodin a díky provozu i v pátek a sobotu večer se daří oslovit tzv. víkendové uživatele. V rámci této činnosti jsou poskytovány standardní služby terénních programů pro uživatele drog včetně výměnného injekčního programu (viz níže).
- automobil se využívá k *návštěvám tzv. uživatelských bytů*, které jsou soustředěny v okrajových částech města. Vybavení MKC umožňuje poskytnout velkoobjemové výměny v lokalitách mimo centrum města.

Program práce s příležitostnými uživateli nealkoholových drog, zejména tzv. tanečních drog – **Prevence zneužívání syntetických drog**

Program je zaměřen především na uživatele extáze a návštěvníky velkých tanečních party. Součástí tohoto programu je poradenství, analýza tablet extáze, internetové stránky s poradnou, terénní práce – návštěvy velkých technoparty s infostánkem se specifickými službami pro rekreační uživatele drog.

Hlavní cíle programu jsou:

- zvýšit informovanost o podceňovaných zdravotních a trestních rizicích,
- zabránit akutně ohrožujícím zdravotním komplikacím (včetně analýz tablet),
- přispět k modelování bezpečného přístupu ke konzumním masovým akcím přímo v místě dění.

Program nízkoprahové kontaktní práce ve městě Brně (dále jen „pěší terén“)

Tato část projektu, jak již bylo uvedeno výše, tvoří hlavní pracovní náplň pracovníků. Pracovní činnost je soustředěna do centra města a jeho přilehlých částí. Program je zaměřen na problémové uživatele drog (dle definice EMCDDA). Jedná se

⁹ Mravčík et al., Prevalenční odhady problémových uživatelů drog v ČR, In: Adiktologie č. 1, roč. 5, 2005

zejména o uživatele opiátů a amfetaminů (v poměru cca 60:40). Poměr mužů a žen využívajících služeb programu je zhruba 2:1.

Vzhledem k vysokému počtu uživatelů opiátů, zejména heroinu, jsou služby poskytovány od poledních hodin. Na začátku a konci pracovní doby jsou pracovníci na stálých kontaktních místech, vždy jednu hodinu. Ve vymezeném rozmezí se pohybují po místech, kde se uživatelé drog spontánně scházejí – nádraží, obchodní domy v centru města, okolí heren a restauračních zařízení, parky a sociálně vyloučené lokality (viz. specifika programu).

Cílem programu, jenž vychází z filozofie přístupů „Harm Reduction“ a „Public Health“, jsou:

- změny chování jednotlivců a skupin (snížení a minimalizace zdravotních a sociálních rizik, podpora či doprovod k vyhledání intenzivní pomoci těm, kteří ji potřebují),
- přispět k udržení epidemiologických ukazatelů¹⁰ v regionu na akceptovatelné míře, především prací se skupinami i.v. uživatelů s rizikovým chováním,
- včasnou zdravotní a sociální pomocí (včetně poradenství) předcházet rozvoji problému,
- aktivní vyhledávání cílové skupiny a včasné předcházení vzniku rizikového chování,
- monitoring dění na drogové regionální scéně, spolupráce v programech práce s veřejností – trendy, vyvážené informace, včasná varování.

Klientům jsou poskytovány následující služby:

- *informační a poradenský servis* (zdravotní a sociálně právní poradenství včetně informací o bezpečném braní drog a bezpečném sexu),
- *reference do dalších zařízení* - zprostředkování kontaktu a předání klienta do péče dalších odborných zařízení, usnadnění využívání služeb dalšími institucemi s cílem co nejrychlejší kvalitativní změny v životě klienta,
- *výměnný injekční program* a distribuce zdravotního materiálu, včetně vitamínového servisu,
- *případová sociální práce* s klientem na řešení jeho aktuální situace, potřebné intervence přímo v přirozeném prostředí, případně intenzivní motivační práce s cílem předat klienta do zařízení návazné péče,
- *krizová intervence* – pomoc člověku v krizi.

2. 2. 3. Práce s uživateli drog v sociálně vyloučených lokalitách

Za specifikum činnosti Terénních programů Brno lze označit práci v sociálně vyloučených lokalitách s vysokou koncentrací romských uživatelů.

Určit přesný počet Romů v Brně je obtížné s ohledem na poslední výsledky sčítání lidu, kdy se k romské národnosti v Brně přihlásilo 374 obyvatel. Odhady odborníků se od tohoto počtu pak výrazně liší. Navrátil (2003) odhaduje počet na 10 – 20 tisíc, což představuje 3% - 4% všech obyvatel Brna. Vašečka (2000) odhaduje počet Romů v Brně o něco níže, mezi 10 – 12 tisíci, přičemž uvádí, že jejich počet byl před rokem 1989 na poloviční úrovni a změna přišla v období 90. let v důsledku migrace ze Slovenska.

¹⁰ Virová hepatitida typu B a C, HIV

Při práci v těchto lokalitách vycházíme z teorie stigmatizace (přístup explicitně nesouvisí s etnicitou). Problémy jsou nahlíženy jako důsledek sociálního vyloučení¹¹. Jakoubek a Hirt (2005) doplňují, že „nositelé“ uvedeného *stigmatu* (tedy nálepky) se pak vlivem této etnické definice situace¹² velmi snadno a proti své vůli ocitají v situaci sociálního vyloučení. Na toto prostředí se poté druhotně nuceně adaptují a setrvávají v něm, neboť stejné stigma (resp. stejná etnická definice situace) jim zároveň znesnadňuje cestu ven. V rámci praxe v terénu se snažíme ke každému klientovi, popř. skupině klientů, přistupovat individuálně s ohledem na jeho specifickou situaci/problém (těhotná uživatelka, uživatel pervitinu s patnáctiletou drogovou kariérou apod.).

Přestože se podle Navrátila (2002) situace romské komunity v Brně ve svých základních charakteristikách příliš neliší od situace romské komunity v jiných lokalitách, lze vysledovat specifika, kterými se sociální vyloučení v Brně liší od jiných vyloučených lokalit.

Nejvýrazněji se asi týká umístění v relativním centru města oproti v celorepublikovém měřítku typické lokaci v okrajových částech, které jsou od zbytku města odděleny fyzickou překážkou v podobě řeky, kolejí apod. I když se v případě Brna nejedná o sociálně vyloučené lokality ve smyslu prostorovém, jejich ohraničení je vcelku zjevné a většina obyvatel Brna dokáže vymezit ty největší. Jde zejména o oblasti k.ú. Zábrdovice, k.ú. Trnitá a k.ú. Staré Brno. Navrátil a Šimíková (2003) uvádějí, že v těchto lokalitách představují příslušníci romské komunity až 80% populace. K tomuto výčtu lokalit bychom mohli přidat ještě ulici Mostecká v oblasti k. ú. Husovic nebo některé domy na ulici Milady Horákové. I když se v případě romské komunity v Brně nedá hovořit o prostorovém sociálním vyloučení, neznamená to, že není ohrožena dalšími aspekty sociální exkluze. Mezi typické problémy, se kterými se v sociálně vyloučených lokalitách můžeme setkat, se řadí užívání návykových látek s vysokým vzorcem rizikového chování. Drogový problém v sociálně vyloučených romských lokalitách je obecným problémem, ať se jedná o Brno, Ostravu, či severní Čechy. Winkler, Šimíková (2003) hodnotí intenzitu drogového problému jako velice vysokou, hned za problémem nezaměstnanosti.

Charakteristika PUD v sociálně vyloučených lokalitách v Brně:

- *heroin*– převládající drogou v této lokalitě se v posledních třech letech stal heroin, který je distribuován zejména dealery z vietnamské komunity,
- *polyvalentní užívání*– heroin je kombinován převážně s opioidními léky, jako jsou Subutex, metadon (látky určené k substituční léčbě), Tramal, Diolan, Neurol apod. Při nedostatku heroinu na černém trhu je heroin často nahrazován pervitinem,
- *substituční programy*– značná část klientů využívá i substituční programy, často paralelně s výměnným programem,

¹¹ Mareš (2004) definuje sociální vyloučení jako nepoměr v podílu na zdrojích společnosti a jejich distribuci či redistribuci. Sociální vyloučení romských komunit pak probíhá na několika úrovních, přičemž tyto úrovně spolu souvisí. Hlavní oblasti jsou: (1) *chudoba a nízký příjem*, (2) *omezený přístup na trh práce*, (3) *řídke nebo omezené sociální sítě*, (4) *nevzdělanost a negramotnost*, (5) *omezený přístup ke službám*, (5) *problematika bydlení a prostorová segregace*.

¹² Důsledkem etnické definice situace je obecně sdílené přesvědčení, že nálepka, resp. etnické stigma, vyznačuje „reálnou“ diferenci mezi navzájem odlišnými „skupinami“, na základě kterého se aktéři vztahují k sociálnímu světu.

- *absence základních zdravotních a hygienických znalostí*– možnosti přenosu infekčních chorob, zásady bezpečného brání, rizika spojená s jednotlivými drogami (např. pervitin je díky absenci tzv. abstinčních příznaků¹³ považován za méně rizikovou drogu¹⁴) apod., což má vliv na jejich špatný zdravotní stav,
- *nízký věk prvního intra-venózního (i. v.) užití*– výjimkou nejsou případy první i. v. aplikace pod hranici patnácti let,
- *kriminalita* - nejčastěji krádeže, ilegální distribuce léků určených k substituci, prostituce,
- *nízká gramotnost*– většina klientů má základní vzdělání, někteří stěží přečtou informační materiály ve formě komiksu,
- *skupinová koheze*– užívání je silně vázáno na referenční skupinu vrstevníků, patrná je přítomnost sociální složky závislosti¹⁵,
- *provázanost s PUD z majority*– díky přítomnosti lokality blízko centra města jsou jednotlivé segmenty drogové scény propojeny – romští, neromští uživatelé, popř. Vietnamci, Ukrajinci, uživatelé opiátů a stimulantů apod.

Uvedené charakteristiky se vztahují k dvěma nejvíce zastoupeným skupinám Romů v Brně – slovenským i olašským Romům. U olašských Romů je silnější vliv skupinové soudržnosti (často na rodinném pozadí), zřetelnější odstup od ostatních skupin na drogové scéně v Brně a větší míra kriminálního chování.

Při práci ve vymezené lokalitě se snažíme uplatňovat následující postupy:

- při mapování problémových lokalit (z pohledu „drogového“ terénního sociálního pracovníka) spolupracujeme s organizacemi, které poskytují (terénní) sociální služby v sociálně vyloučených lokalitách. Klienty se specifickými problémy, např. problémy s bydlením, směřujeme na tyto organizace. Spolupracujeme i na řešení jednotlivých případů – např. drogový problém v rodině, se kterou je organizace v kontaktu.
- Etnicita pracovníka pro nás není základním východiskem pro práci v převážně romské komunitě. Jednak tato zkušenost vychází z obecného pohledu (viz. stigmatizace) a rovněž máme zkušenost s působením romských i neromských terénních sociálních pracovníků/terénních pracovníků.
- Při kontaktech a zvláště během výměnného programu v přirozeném prostředí klientů (domovská lokalita) musí pracovník dbát zvýšené pozornosti, aby klienty zbytečně nevystavoval stigmatizaci, i za cenu kratšího kontaktu s minimem poskytnutí informací. K výměnám často dochází v blízkosti domů, kde má většina klientů své příbuzné a známé.
- Větší nároky na týmovou soudržnost pracovníků při zachování pravidel a limitů služby (někteří klienti se snaží zejména pracovníce manipulovat k překračování hranic, výměny jsou díky většímu množství najednou měnících nepřehledné a vyžadují větší nároky na jejich strukturu a dodržování pravidel).

¹³ *Somatická složka závislosti* se projevuje tzv. *abstinčním* (odvykacím) syndromem. Látka se stává součástí metabolismu a tělo reaguje na její nedostatek nepříjemnými somatickými projevy – křeče, bolesti kloubů, horečky apod.

¹⁴ S pervitinem není spojen abstinční syndrom, ale ve větší míře způsobuje *psychické poruchy*. Nejčastěji se jedná o *toxickou psychózu*, která se projevuje paranoidně-halucinatorním syndromem – zřetelnými paranoidními domněnkami, že klientovi chce někdo ublížit, postižením nálady a zrakovými, sluchovými a taktilními halucinacemi.

¹⁵ *Teorii sociální závislosti* se mívá „chování – motorické nebo kognitivní – směřující k opakovanému setkávání s lidmi, kteří aktivně užívají drogy“ (Kotrbová, 2004).

- Vzhledem k výše zmíněné nízké gramotnosti některých klientů připravujeme názorné ikonografické informační materiály s minimem textu.
- Při pochůzkách navštěvujeme (pavlačové) domy, kde se nachází poházený injekční materiál, kde dochází ke komunikaci se správci, nájemníky a dětmi, které si zde hrají. Při komunikaci se snažíme zvyšovat povědomí např. o rizicích spojených s pohozeným injekčním materiálem, zvláště v místech, kde si hrají děti, popř. správci nebo osobě pověřené úkolem poskytneme materiál potřebný k bezpečnému sběru. Během návštěv dochází i ke kontaktům s našimi klienty. Opět je potřeba jednat, tak aby nebyla ohrožena jejich skrytá identita uživatele drog. Výměnný program se provádí mimo prostory domu (pokud to situace umožňuje) a v nepřítomnosti dětí.

Při modelování terénních programů pro uživatele drog se nám osvědčuje spolupráce s ostatními sociálními službami, v tomto případě s poskytovateli programů pro práci v sociálně vyloučených lokalitách. Tato spolupráce přispívá jednak ke kvalitnějšímu mapování pro nás významných lokalit a jednak umožňuje našim klientům využívat specifických služeb, které tyto organizace nabízejí. Prvně zmíněná výhoda se může projevit při postupném přemísťování obyvatelů problémových lokalit (v poslední době lze zaznamenat tendenci přesunu problémových nájemníků mimo centrum města).

Přílišná tendence uzavírání se do „světa“ úzce specializovaných drogových služeb, kterou lze u některých programů zaznamenat, v konečném efektu neprospívá zdravému rozvoji programu ani jeho klientům.

I když, jak je zmíněno výše, pracujeme převážně s romskou klientelou, osvědčilo se nám upřednostňovat odborné znalosti a erudici jednotlivých pracovníků před jejich etnicitou, popř. zkušenostmi s drogovou minulostí (tzv. ex-userů). Samozřejmostí by měla být jejich osobnostní zralost a další profesionální a osobnostní charakteristiky (viz kapitola – Specifikace). Takoví pracovníci mohou mít počáteční nevýhodu při navazování nových kontaktů a budování důvěry, ale v dlouhodobém horizontu a z hlediska kvality poskytovaných služeb není jejich přínos limitován.

2. 3. Centrum terénních programů o.s. Semiramis

Denisa Krajičková

Občanské sdružení Semiramis, Nymburk

2. 3. 1. Cílová skupina

Primární cílovou skupinou jsou problémoví a především nitrožilní uživatelé nelegálních návykových látek nealkoholového typu nebo látek nealkoholového typu v kombinaci s tabákem a alkoholem, starší patnácti let, kteří z nejrůznějších důvodů (špatná dostupnost, obavy ze ztráty anonymity apod.) nevyužívají či nechtějí nebo nemohou využívat jiných nízkoprahových služeb a programů (K-centra, jiné terénní programy).

2. 3. 2. Popis lokality, specifika regionu, historie

Centrum terénních programů vzniklo 1. 4. 2001 jako jedno z center občanského sdružení Semiramis, které převzalo roku 2000 realizaci projektu K-centra Nymburk

od tehdejšího Okresního úřadu Nymburk. Spuštění terénních programů bylo nutným krokem pro získání klientely, která do té doby nevyužívala služeb podobného typu.

V podstatě s každým dalším rokem byl zahájen terénní program v dalším městě, a tak v **současné době poskytujeme naše služby v těchto městech:**

- Pondělí - Brandýs nad Labem – Stará Boleslav (od roku 2002)
- Úterý - Mladá Boleslav (od roku 2006)
- Středa - Mnichovo Hradiště (od roku 2007), Milovice (od roku 2003, v současné době pouze dle poptávky klientů)
- Čtvrtek - Benátky nad Jizerou (od roku 2004)
- Pátek - Čelákovice (od roku 2001)

V každém městě jsme vždy 1x týdně od 11 do 17 hodin (v případě potřeby i déle) a v dopoledních hodinách zde probíhá monitoring města a rizikových lokalit, sběr odhozeného injekčního materiálu, přímé kontaktování klientů a propagace a především pak práce s klienty na kontaktním místě.

Specifické pro naši práci je, že kromě Mladé Boleslavi se ve všech případech jedná o menší města od cca 6.000 do cca 20.000 obyvatel, a proto v nich využíváme možnosti úzké spolupráce s městskými úřady (propagace, odkazování klientů v rámci dalších sociálních služeb, poskytování služeb primární prevence ve školách daného města apod.). Více času, než mají obdobné programy ve velkých městech (Praha, Brno), máme také na poskytování sekundárních služeb, např. individuálního poradenství, zprostředkování kontaktu s dalšími institucemi, ať už se jedná o úřady práce, praktické lékaře, psychology, psychiatry apod.

Dne 17. 7. 2006 Centrum terénních programů úspěšně absolvovalo certifikaci odborné způsobilosti Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky.

Dalšími centry o. s. Semiramis jsou:

K-centrum Nymburk

K-centrum Mladá Boleslav

Centrum primární prevence

Centrum drogových služeb ve vězení

2. 3. 3. Podstata terénních programů

Centrum terénních programů poskytuje služby uživatelům návykových látek přímo v jejich přirozeném prostředí, tedy na ulicích, v parcích apod. Zaměřuje se především na práci s nitrožilně užívajícími klienty, pro které je často obtížná dostupnost podobných služeb v regionu.

Základním východiskem terénní práce je přístup harm reduction (HR), vedoucí k minimalizaci či snižování rizik spojených s užíváním návykových látek. Tento přístup je realizován u osob, které v současné době návykové látky užívají a nejsou motivovány k abstinenci. Cílem přístupu HR je minimalizovat, omezit či zmírnit riziko

přenosu infekcí (VHB, VHC, HIV), které se šíří sdílením injekčního náčiní při nitrožilní aplikaci návykových látek a nechráněným pohlavním stykem.

Ve vztahu ke klientům je cílem poskytovaných služeb

1. celková zdravotní a sociální stabilizace klienta, která nemusí nutně vést k abstinenci od návykových látek,
2. zvyšování informovanosti klientů o infekčních chorobách a rizicích užívání návykových látek,
3. snižování rizikového chování u jednotlivých klientů – uživatelů návykových látek (klient začíná používat kondom, dezinfekci, uplatňuje zásadu jednu aplikaci jednou stříkačkou, přechod na méně rizikové formy užívání, používání sterilní vody, speciálních filtrů a kyseliny ascorbové),
4. snižování výskytu VHB, VHC a HIV prostřednictvím distribuce harm-reduction materiálu,
5. navázání co největšího počtu intravenózních uživatelů v regionu,
6. navázání co největšího počtu klientů,
7. motivace vedoucí k léčbě, abstinenci.

Ve vztahu k široké veřejnosti je cílem poskytovaných služeb

1. ochrana veřejného zdraví – minimalizace rizik nákazy většinové populace infekčními chorobami spojenými s nitrožilním užíváním návykových látek (VHB, VHC, HIV) prostřednictvím zejména sběru odhozeného injekčního materiálu,
2. zvyšování informovanosti o prospěšnosti principů přístupu HR k nitrožilním uživatelům návykových látek.

2. 3. 4. Popis poskytovaných služeb

Terénní programy poskytují především tyto nízkoprahové (harm reduction) služby pro problémové uživatele drog:

1. výměnný program - výměna injekčního materiálu je prováděna zdarma systémem kus za kus; klient může dostat injekční stříkačku i bez odevzdání použité, snažíme se však maximálně sledovat návratnost takto vydaných kusů,
2. distribuce HR materiálu - mezi nitrožilní uživatele návykových látek je distribuována sterilní injekční voda, alkoholová dezinfekce, kondomy, bavlněné filtry, kyselina askorbová, mast na ošetření míst, kam si naši klienti aplikují dělené náplasti. Veškerý HR materiál je distribuován zdarma,
3. vitamínový servis - možnost bezplatného příjmu jedné multivitaminové tablety denně,
4. informační servis - distribuce informačních materiálů o hepatitidách typu A, B, C a o viru HIV, o abscesech, flegmóně, informace o rizicích a bezpečnějších formách užívání návykových látek,
5. zprostředkování kontaktu se zdravotnickými zařízeními, zprostředkování detoxikace a léčby,

6. těhotenské testy - testy jsou určeny k domácímu použití. Cílem je prostřednictvím těhotenských testů včas zjistit případné těhotenství klientky a směřovat ji na gynekologickou péči, případně do specializované léčby pro matky s dětmi,
7. poradenské služby - poradenství pro klienty je poskytováno jednorázově, pro dlouhodobé poradenství jsou klienti odkazováni do jednoho z našich K-center,
8. krizová intervence - cílem krizové intervence je uklidnit klienta, stabilizovat jeho stav, snížit nebezpečí, že se krize bude nadále prohlubovat,
9. sociální práce - zejména zprostředkování a pomoc při vyřizování dokladů, informace o volných pracovních místech, doprovod na pracovní úřad, informace o dávkách sociálního zabezpečení a nárokovosti na ně, informace týkající se právních problémů klienta, spolupráce s Probační a mediační službou.

2. 3. 5. Principy a metody práce

Poskytování služeb klientům není omezeno pohlavím, etnickou ani rasovou příslušností, finanční či sociální situací. Služby jsou poskytovány anonymně, klienti jsou vedeni pod anonymním, celorepublikově standardizovaným kódem. Metody práce jsou jednak přímé, jednak nepřímé.

Přímá práce probíhá na veřejných, běžně dostupných prostranstvích (parky, nádraží, náměstí). Konkrétní místa jsou před započítím programu vytipována ve spolupráci s městským úřadem, případně i podle informací místních klientů. Kontaktní místa jsou vybírána s ohledem na drogovou scénu tak, aby byla bezpečná jak pro klienty, tak pro pracovníky. Se zájemci o poskytované služby se uzavírá ústní dohoda. Klienti přicházejí buď sami, nebo jsou kontaktováni terénními sociálními pracovníky. Úkolem pracovníků je ve spolupráci s klientem definovat zakázku, se kterou přichází. Cílem prvního kontaktu s klientem je navázání důvěry a následně další kontakt. Klientům je vždy během prvního kontaktu vysvětleno, jaké služby terénní program nabízí a za jakých podmínek jsou klientovi přístupné. Délka kontaktu s klientem závisí na jeho aktuálním stavu a zakázce. S klienty je nutné jednat nekonfliktně, komunikaci přizpůsobit aktuálním podmínkám a situaci (je nutné brát ohled na nedostatek času, nervozitu, intoxikaci klienta). V provozu je i telefonní linka, a to denně od 9 – 20 hodin v pracovních dnech. Klienti prostřednictvím telefonu získají informace o pohybu terénních sociálních pracovníků a dohodnou si kontakt. Telefon funguje také jako krizová linka.

Nepřímou práci tvoří především administrativa, porady, garanční a supervizí sezení, plánování, hodnocení činnosti atd..

2. 3. 6. Kdo se podílí, subjekty spolupráce

V současnosti pracují v Centru terénních programů 4 pracovníci na plný úvazek. Každý nový pracovník projde zaškolovacím programem. Všichni pracovníci jsou vázáni prohlášením o mlčenlivosti, jsou poučeni o bezpečnosti práce, mají ukončené vzdělání VŠ nebo VOŠ sociálního zaměření, prošli zdravotním výcvikem a kurzem krizové intervence. Pracovníci jsou průběžně vzděláváni, mají svůj individuální vzdělávací plán na každý kalendářní rok, absolvují stáže v jiných zařízeních, účastní se vzdělávacích kurzů či konferencí. Centrum terénních programů spolupracuje

především s následujícími organizacemi:

1. K-centrum Nymburk, K-centrum Mladá Boleslav a další centra o. s. Semiramis, podle potřeby klienta (Centrum drogových služeb ve vězení apod.),
2. Krajský úřad Středočeského kraje,
3. Městský úřad Brandýs nad Labem - Stará Boleslav, Městský úřad Milovice, Městský úřad Benátky nad Jizerou, Městský úřad Čelákovice, Magistrát města Mladá Boleslav, Městský úřad Mnichovo Hradiště,
4. skupina „Osoby v krizi“ (komunitní plánování sociálních služeb v Mladé Boleslavi),
5. skupina „Mládež“ (komunitní plánování sociálních služeb v Benátkách nad Jizerou),
6. občanské sdružení Laxus, Hradec Králové.

Propagace

Součástí propagace terénních programů je např. výlep propagačních letáků, webové stránky, prezentace programu formou infostánků na kulturních akcích, spolupráce s lokálním tiskem, prezentace v masmédiích (rádia, regionální televize), aktivní účast na konferencích, přednášky pro odborníky či besedy s občany.

Nejdůležitější formou propagace je přímé kontaktování osob na běžně dostupných prostranstvích. Prostřednictvím přímého kontaktování oslovujeme nejen naše potenciální klienty, ale i širokou veřejnost. Díky nim můžeme vytipovat rizikové lokality ve městě (nález injekčního materiálu) a zároveň seznámit veřejnost s terénní sociální prací. Přímý kontakt s klientem umožní získat si jeho důvěru a navázat ho na terénní program.

2. 3. 7. Způsob hodnocení úspěšnosti projektu

Kvalitativní hodnocení

Kvalitativní hodnocení práce a efektivity probíhá formou porad týmu o klientech a supervizích. Hodnocení probíhá formou zpětných vazeb supervize, zpracováním případových studií, zpětných vazeb spolupracujících zařízení, zpětných vazeb externích spolupracovníků, sledováním klienta od prvního kontaktu po doléčovací program a sledováním výskytu infekčních chorob a rizikového chování klientů v souvislosti s distribucí HR materiálu a osvětových informací.

Kvalitativní data jsou zjišťována vedením a sledováním dokumentace vedené o klientovi (změny v klientově drogové kariéře, změny klientova rizikového chování, sociálního prostředí atd.), sledováním efektivity spolupráce s klientem a sledováním, zda použité intervence vedou k určenému cíli, především ke změně rizikového chování, rozhovorem s klienty o tom, jak jim dané služby vyhovují (provozní hodiny, distribuovaný injekční materiál, jeho množství atd.), sběrem podnětů od klientů (Anonymní schránka, Kniha podnětů).

Kvantitativní hodnocení

Hodnocení činnosti probíhá u Centra terénních programů formou měsíčních, průběžných a závěrečných zpráv, které jsou zpracovávány vedoucím zařízením.

Je zpracovávána statistika vypovídající o kvantu odvedené práce. Navíc sledujeme tendence na drogové scéně a vypracováváme doporučení do další činnosti a vymezení priorit do dalšího období.

2. 3. 8. Rizika

- I přes to, že program je jednoznačně prospěšný, vnímá část veřejnosti terénní sociální práci jako podporu narkomanům při užívání návykových látek, na principy harm reduction pohlíží s nedůvěrou a streetworkery nezřídka považuje rovněž za uživatele návykových látek.
- Klient nerespektuje pravidla kontaktního místa, ohrožuje pracovníky či jiné klienty, snaží se na kontaktním místě užívat návykové látky či je distribuovat, porušuje zákony, domlouvá se na trestné činnosti. Klient je již při prvním kontaktu seznámen se svými právy a s pravidly využívání služby na kontaktním místě. V případě, že tato pravidla porušuje a nepomůže domluva ze strany terénního sociálního pracovníka, může být klientovi ukončeno poskytování služby (klient odchází, nebo dočasně kontaktní místo opustí pracovníci). Klient je však informován o možnosti využití jiných služeb v lokalitě. Při následujícím kontaktu je mu služba opětovně poskytnuta.
 - Dalším rizikem je ukončení programu ve městě z důvodu malé poptávky ze strany klientů či nízké podpory města.

2. 3. 9. Přínos projektu

Terénní sociální práce je přínosná hned z několika důvodů. Jedním z hlavních přínosů je aktivní vyhledávání klientů a práce s nimi v jejich přirozeném prostředí. Díky tomu se podaří kontaktovat osoby, které by jinak žádnou instituci samy nevyhledaly, a následně je motivovat ke změně rizikového chování, navázat je pro další práci ve spektru služeb, které poskytujeme my nebo jiné instituce. S těmito lidmi se poté pracuje podle principů harm reduction, popsanych výše. Terénní sociální pracovníci mohou pracovat s klienty na minimalizaci rizik, způsobených užíváním návykových látek, poskytnout jim poradenství, krizovou intervenci atd. Klienti, kteří nejsou motivováni k abstinenci, se naučí užívat návykové látky bezpečně (používají sterilní injekční vodu, bavlněné filtry, alkoholovou dezinfekci, nesdílejí injekční stříkačky s jinými uživateli), čímž se sníží riziko přenosu infekčních chorob a riziko zhoršení celkového zdravotního stavu klienta. Použití injekční stříkačky neodhazují, ale díky výměně kus za kus je na kontaktním místě vyhazují do kontejnerů, připravených terénními sociálními pracovníky. Díky pravidelnému kontaktu je možné motivovat klienty ke změně chování směrem k abstinenci a zprostředkovat jim detoxikaci a léčbu. Služby jsou poskytnuty anonymně a zdarma, každému, kdo patří do cílové skupiny tohoto programu. Dalším přínosem programu je i ochrana veřejného zdraví, kdy se prostřednictvím sběru odhozeného injekčního materiálu snižuje riziko nákazy většinové populace infekčními chorobami spojenými s užíváním návykových látek.

3. Ženy poskytující placené sexuální služby

Hana Malinová, Lucie Šídová

3. 1. Vymezení pojmu prostituce

Většina autorů se shoduje v tom, že **prostituce** je „propůjčování se k sexuálnímu styku za úplatu“, která může být materiální či nemateriální povahy. Z pohledu trestně právního se prostitucí rozumí „nejen pohlavní styk s jinými osobami za úplatu uskutečněný formou soulože, ale i všechny další formy ukájení pohlavního pudu jiné osoby stejného nebo opačného pohlaví tělesným stykem za úplatu“ (Novotný, Růžička a kol., 2002, s. 304).

Přes tuto jasnou definici se však v praxi setkáváme s obtížemi, kdy můžeme určité chování označit za prostitivní a kdy jej takto označit nemůžeme.

O prostituci jako **společenském jevu** mluvíme tehdy, když ve společnosti existuje objektivně možnost platit za sexuální styk.

Rozlišuje se prostituce příležitostná, pouliční i silniční, v erotických podnicích, hotelová, rozšiřuje se i tzv. bytová prostituce. (Zapletal, Novotný, 2004). Novější formou je tzv. eskort servis, kdy žena nebo dívka je zákazníkovi „doručena na místo“, nebo jej doprovází např. na dovolenou. Na tento typ cestování se specializovaly některé cestovní kanceláře, nebo si své webové stránky vytvářejí poskytovatelky sexuálních služeb samy.

3. 2. Popis situace

Prostituce byla do roku 1990 klasifikována jako trestný čin příživnictví podle § 203 trestního zákona nebo jako přečin příživnictví podle § 10 zákona č. 150/1969 Sb., o přečinech.

Vývoj prostituční scény u nás prošel po roce 1990 zhruba třemi vývojovými fázemi. Nejprve nastal boom spojený s otevřením hranic se západní Evropou. Začal rozvoj sexturismu směrem na východ. Do módy přišla neprofesionální, relativně levná děvčata z východu, která nabízela „něco víc“ než jen profesionální sexuální službu. V podmínkách tehdejší Československé republiky se stačilo jen postavit se na určité místo (většinou silnici nebo ulici) a „zřetelně“ nabízet své služby. Neprofesionální však kromě nádechu romantiky v sexuálních službách měla i své stinné stránky – zvýšený výskyt sexuálně přenosných infekcí (dále jen SPI) a hrozba HIV infekce začala mít mnohem reálnější podobu. Naše země, stejně jako všechny země bývalého východního bloku, měla velkou šanci něco s touto situací udělat. Tyto země byly z epidemiologického hlediska ve zřejmé výhodě oproti západoevropským zemím. Byla zde nízká incidence SPI na jedné straně, zároveň však rozsáhlé zkušenosti z preventivní práce, které nám země západní Evropy byly ochotné předat a i finančně podpořit jejich zavedení do praxe.

Po určitém sexuálním osvobození charakteristickém pro předešlé období, jež umožnila mezi jiným i antikoncepční pilulka, bylo najednou třeba být mnohem obezřetnějším

a opatrnějším hlavně v nahodilých sexuálních kontaktech. Zodpovědnost za nežádoucí dopady sexuálního kontaktu se přenesla z žen (antikoncepční pilulka) na muže (kondom).

Česká republika využila svou šanci zbrzdit šířící se vlnu SPI a HIV. Vhodně kopírovala dobré zkušenosti ze západní Evropy a rozdělila preventivní aktivity do dvou úrovní:

- **primární prevence** (od celoplošných kampaní po výuku na školách),
- **sekundární prevenci** (zaměřila se na rizikové skupiny – zejména drogově závislé a prostitutky).

Po boomu pouliční prostituce dochází téměř souběžně k **institucionalizaci prostituce**. Prostituce se postupně schovává do domů a bytů, stává se luxusnější službou a stále více je organizována mužskou populací. Poptávka po sexuálních službách byla v 90. letech poměrně značná, hlavně ze strany našich západních sousedů, a postupně se vytvořila podél hranic téměř souvislá síť nočních klubů. Ty bylo nutno zásobit pohlednými ženami ve věku mezi 20 a 30 léty a tak se v plné síle rozvinul obchod se ženami. Hlavní tah byl a je z východu na západ, resp. z chudších zemí do zemí bohatších, či takových, jako je Česká republika, kde je rozvinutý sexuální průmysl a velká nabídka míst v sexuálních službách. Obměna žen a dívek v klubech je tahákem na zákazníky. Pracovní migrace v sexbyznysu dostává podobu mezinárodní, resp. celosvětovou. Strategie oslovení žen a dívek pracujících v night klubech je složitější. Aby s nimi mohl sociální pracovník promluvit, je nutno dostat se až k nim, resp. proniknout přímo do prostředí, v němž poskytují sexuální služby. Zvlášť v případech nedobrovolné prostituce je obtížné dostat se (často přes nespoučujícího člověka u dveří klubu) přímo k poskytovatelkám sexuálních služeb. Po umožnění kontaktu prostitutek se sociální pracovníci bylo mnohdy složité vzbudit jejich zájem o služby, které sociální pracovníci poskytovali, resp. vzbudit zájem o jejich vlastní zdraví. Kromě bezplatného poskytování preventivního materiálu se od roku 1995 nabízela v rámci streetworku i možnost testování HIV ze slin. To byla velká pomoc pro ty ženy a dívky, které byly obětmi obchodování či v takové sociální závislosti na svých „manažerech“, že neměly možnost rozhodovat o takových základních činnostech, jako je návštěva lékaře či o dalších aktivitách směřujících k vlastní sebezáchově (např. odmítnutí rizikových sexuálních praktik atd.).

Po vstupu České republiky do Evropské unie se situace v prostituční scéně změnila. Centrem nabídky se stává Praha, kde bylo vybudováno několik sex- supermarketů, v nichž nabízí současně sexuální služby až 100 žen, nejrůznějších národností. Vše se globalizuje, i nabídka sexuálních služeb. Preferované spotřební chování – nákup v supermarketech – se prosazuje i v sexuálních službách. „Nabídka“ je nezvykle pestrá, v roce 2005 byly v organizaci Rozkoš bez rizika, Praha vyšetřeny ženy 15ti různých národností.

Cestovní a letecké společnosti se specializují na krátkodobé pobyty v Praze, kdy obvyklý turistický program je doplněn informacemi o sexuálních službách. Zájem o sexuální služby v příhraničních oblastech naopak upadá, hlavně na hranicích s Německem. Podniky zmenšují svou kapacitu, některé končí zcela. Nabídka je stále agresivnější, ženy a dívky jsou vystaveny v oknech („Amsterdam v Dubí“). Na rozdíl od Amsterdamu (kde má každá provozovatelka svou pronajatou vitrínu s malou místností a zatažením závěsu signalizuje, že teď nepřijímá další klienty) zde nepracují

ženy za sebe, ale jsou většinou natěsnány za jedinou výlohou a lákají zákazníky do klubu či speciálně upraveného stánku nebo se na ulicích snaží zastavit projíždějící automobily. Ve sjednocené Evropě se na hranicích nečeká, ceny zboží a služeb se pomalu vyrovnávají. Rozdíly v cenách už nejsou tak velké, aby se za ušetřené peníze (nákupem zboží a pohonných hmot v Česku) pořídila sexuální služba. Do sexbyznysu zasahuje také internet. Po internetu se provádí nabídka sexuálních služeb, po internetu je vysílán přímý přenos z klubu Big Sister, kam je pro muže sice jen symbolické vstupné, ale vlastní sexuální výkon může pozorovat celý svět.

Eskort servis nabývá světových rozměrů, ženy své zákazníky doprovázejí na akcích a dovolených po celém světě. Ženy a dívky v Eskort servisu jsou pro výkon sociální práce poměrně obtížně kontaktovatelné. Někdy však pracují i v jiných formách prostituce, a tak je možné je kontaktovat zde. Nejlépe fungují tzv. „tamtamy“, tzn., že jedna klientka, která zná instituci poskytující sociálně zdravotnické služby, informuje svou spolupracovnici.

3. 3. Legislativní kontext

Legalizace prostituce zaměstnává naše zákonodárce již zhruba od počátku 90. let. Zákon týkající se legalizace prostituce je neustále přepracováván, takže se v současné podobě stává nepřijatelným pro ty, kteří si zvolili prostituci z důvodu touhy po dobrodružství, kvůli penězům, její atmosféře, večírkům, možné časové flexibilitě apod. V zemích, kde byla prostituce legalizována, je důležitá role neziskových organizací. Často mají rozděleny role tak, že jedny organizace poskytují služby „řádným“ sexuálním pracovnícům, pomáhají jim s daňovými přiznáními, zdravotními prohlídkami apod. Další organizace se naopak starají o pracovnice v sexbyznysu, které se z různých důvodů nemohly stát řádnými daňovými poplatnicemi (nejsou občankami Evropské unie, pobývají na území státu nelegálně, jsou oběťmi obchodování apod.).

Otázka legalizace prostituce rozdělila Česko na dva tábory: na odpůrce a vyznavače legalizace. Reakce většiny sexuálních pracovníc na připravovaný zákon byla podle výsledků rozhovorů se sociálními pracovníci taková, že se registrovat nenechají, a některé rovnou přešly do ilegality – na priváty. Prostituce většinou není zatím majoritní společností považována za morálně přijatelný způsob obživy. Vynucené „coming out“ dané pravidlem (obsaženém v navrhovaném zákoně o prostituci), že se osoba provozující sexbyznys musí přihlásit na úřadě v místě bydliště, může vést a patrně by vedlo k sociální izolaci sexuálních pracovníc. Příbuzní i známí sexuálních pracovníc se mohou obávat přenesení společenského stigma spojeného s provozováním prostituce i na ně, a tak se mohou vyhýbat (či dokonce zcela přerušit styk) s prostituující se osobou.

Existující zákony upravující problémy spojené s provozováním prostituce můžeme rozdělit do následujících skupin:

- zdravotní odpovědnost provozovatele sexuálních služeb – **šíření nakažlivé choroby** (§ 189-192 zákona č.140/ 1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů), **ohrožování pohlavní nemocí** (§ 226 zákona č.140/ 1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů),

- kořistění z prostituce včetně nucené a násilné prostituce – **kuplířství** (§ 204 zákona č.140/ 1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů), **obchodování s lidmi za účelem pohlavního styku** (§ 246 zákona č.140/ 1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů); další zákony spojené s problémem násilné prostituce: **zavlečení do ciziny** (§ 233 zákona č.140/ 1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů), **znásilnění** (§ 233 zákona č.140/ 1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů) a další,
- mládež chrání hlavně § 217 a) **svádění k pohlavnímu styku** zákona č.140/ 1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů a celou populaci pak § 205 **ohrožování mravnosti** zákona č. 140/ 1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů.

3. 4. Specifika práce se ženami poskytujícími placené sexuální služby

a) na ulicích, silnicích, dálnicích

klientkám nabízíme informace o bezpečném sexu, testy na HIV ze slin, preventivní materiály (např. kondomy, lubrikační gely), základní a odborné poradenství, krizovou intervenci;

- není zde prostor pro delší, intimnější rozhovor,
- organizace mohou mít vlastní mobilní vyšetřovací jednotku. Například organizace Rozkoš bez rizika, Praha od roku 1998 vlastní mobilní vyšetřovací jednotku, kde poskytuje kompletní gynekologicko-venerologické vyšetření. Výhodou tohoto zařízení je možnost poskytnout odborné lékařské (gynekologicko-venerologické) vyšetření prakticky kdekoliv a existuje zde prostor pro intimnější rozhovor, event. sociální intervenci.

b) v klubech

- je složitější proniknout do klubu a hovořit přímo se sexuálními pracovníci. Sociální pracovníce (ženy) mají do většiny těchto zařízení snadnější přístup – nejsou podezřívány, že přišly „okukovat“, lépe navazují se sexuálními pracovníci kontakt, protože většina z nich má s muži problematické zkušenosti. Nejčastějšími důvody k odmítnutí nabízených služeb bývá sdělení, že mají svého lékaře či ať se staráme o ty „špíny“na ulici, ale vyplatí se nevzdávat to a přicházet opakovaně,
- nabízíme informace o bezpečném sexu, a pokud je v týmu zdravotník a v klubu příhodné místo (např.pokoj), provádíme i rychlotesty na HIV a syfilis, rozdáváme preventivní materiály, poskytujeme poradenství, krizovou intervenci,
- pokud v klubu dají týmu terénních sociálních pracovníků/terénních pracovníků (doporučuje se chodit do terénu ve dvojicích, event. i trojicích) k dispozici pro testování místnost, vznikne prostor pro intimnější rozhovor. Někdy se pracovníce terénního programu rozdělí a jedna hovoří ke všem, druhá vede důvěrnější rozhovor se ženou, která potřebuje individuální pomoc (záleží však na situaci v klubu – pokud jsou v klubu zákazníci, mohou být často důvodem k odmítnutí sociálních služeb),

- i do klubů, které jsou mimo hlavní město Prahu, dojíždí pojizdna ambulance, hlavně do příhraničních oblastí. Dívky a ženy v klubech i bydlí a nemají možnost, často ani povolení majitele, se z klubu vzdálit. Kluby bývají na odlehlých místech bez dopravního spojení a jsou-li v lidnatější lokalitě, mnohé ze sexuálních pracovníků nesmějí bez doprovodu klub opustit.

c) v privátech

- bývá velmi složité zjistit, kde se privát vůbec nachází a jak kontaktovat sexuální pracovníce. Je to možné udělat stejnou cestou, jako to dělají zákazníci (telefon, internet) nebo je možné pracovníce v privátech kontaktovat prostřednictvím klientky, která má s pomáhající organizací zkušenosti.
- nabízeny jsou informace o bezpečném sexu, testy na HIV ze slin, preventivní materiály, poradenství, krizová intervence. V případě, že jsou v privátě vhodné podmínky a v týmu je přítomen zdravotník, je možno provést i rychlotesty na HIV a syfilis.
- je zde většinou prostor pro intimnější rozhovor (i zde záleží na konkrétní situaci v privátu - jsou-li zde zákazníci, je-li zde přítomna osoba, která vyžaduje speciální přístup - např. týraná osoba),
- při prvním kontaktu je nutné dbát vyšších bezpečnostních opatření (např. informovat další spolupracovníky, kam jdeme, mít u sebe mobilní telefon, do privátu (nejen) jdou vždy minimálně dvě pracovníce, další zůstává před domem, např. v autě, a monitoruje situaci atd.).

Terénní sociální práce je časově flexibilní a koresponduje s otevírací dobou nočních klubů, privátů a pracovní dobou sexuálních pracovníků na ulicích, na silnicích nebo parkovištích.

Pracovník je zdvořilý (zásadně pracovnícím netyká, hlavně ne při prvním kontaktu), snaží se být nestranný, otevřeně naslouchá, je pozorný. Ženy v sexbyznyse jsou mimořádně citlivé na ohrožení své vlastní důstojnosti. Pracovník zachovává mlčenlivost a anonymitu klienta (nevyžaduje doklady).

Cílová skupina sexuálních pracovníků je velmi nestabilní, a proto je nutné s ní pravidelně udržovat kontakty.

3. 4. 1. Pravidla terénní sociální práce s prostituujícími se ženami

- akceptujeme zaměstnání, profesi a životní styl takový, jaký si žena zvolila,
- ženy respektujeme a nesoudíme; osoby poskytující placené sexuální služby jsou citlivé na nesouhlas a moralizování,
- důvěra je základem kontaktu s ženami,
- snažíme se nevnášet do situací své subjektivní pocity,
- nejsme příliš misionářští, ženy po nás nechtějí nic víc než naši práci,
- ujistíme se, že ženě naše intervence neškodí, a nepodnikáme žádnou intervenci bez jejího souhlasu,
- snažíme se zjistit, co ženy skutečně chtějí nebo potřebují,
- uvědomujeme si, že ženy v tomto postavení zdánlivě lžou, resp. často nemohou otevřeně hovořit o své situaci.

3. 4. 2. Pravidla prvního kontaktu

- představíme se a vysvětlíme, kdo jsme a co nabízíme,
- zdůrazníme důvěryhodnost poskytovatele sociální služby,
- uklidíme sexuální pracovníce a jejich manažery (pasáky), že nejsme policie nebo novináři ani jejich spolupracovníci,
- nezasahujeme do byznysu, počkáme, až budou mít pracovníce volno,
- předáme vizitku a informace o naší organizaci,
- učiníme nabídku preventivních materiálů (kondomy, brožurky),
- provedeme předtestové poradenství a nabídneme zdarma testování na HIV ze slin a v případě vhodných hygienických podmínek i rychlotesty na HIV, syfilis,
- při vyplňování osobní karty požadujeme jen základní informace (ostatní je možné vyplnit až při návštěvě ženy v poradenském středisku),
- zodpovídáme dotazy dívek, nasloucháme a řešíme jejich osobní problémy,
- individuálně provádíme rychlotesty a výsledky sdělíme spolu s potestovým poradenstvím,
- rozloučíme se, připomeneme možnost navštívit naše poradenské středisko, se zdůrazněním toho, kdy a jaké služby zde nabízíme,
- na baru necháme vizitku, brožurky pro dívky, které nebyly přítomny v klubu.

Oděv terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka pracujícího se sexuálními pracovníci

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník pracující s osobami poskytujícími placené sexuální služby by měl být neutrální a svým stylem oblečení by se neměl přizpůsobovat cílové skupině. Sociální pracovník má svým oblečením budit důvěru klientek i okolí.

Při terénní sociální práci s prostitutkami **doporučujeme:**

- pohodlné oblečení,
- pohodlné boty bez podpatku, aby se v případě nouze (např. napadení) lépe běželo; pracovník často stojí na jednom místě nebo se pěšky pohybuje několik hodin v terénu.

Při terénní práci s prostitutkami **nedoporučujeme:**

- vyzývavé oblečení (krátké sukně, odhalená ramena, průhledné oblečení). Nápadným oblečením na sebe pracovník upoutává pohledy okolí – lidí, pohybujících se v podsvětí, policie, potenciálních zákazníků atd. Pracovník se nejde ucházet o zaměstnání v klubu nebo na ulici, nýbrž je reprezentantem poskytovatele sociální služby.
- pro práci v klubu se hodí lépe vypadající oblečení. Nedoporučujeme otrhané džíny, styl streetwear. Pokud má manager klubu pozvat pracovníka dále do klubu, je pro něj partnerem a tak nesmí připomínat člověka žijícího na ulici. Nevzbudí v něm, ani u klubových dívek, důvěru.
- šála, řetízek, náušnice či jiné doplňky mohou zvýšit riziko ohrožení pracovníka.

3. 4. 3. Identifikace obchodování s lidmi a nucené prostituce

Při terénní sociální práci se ženami, které pracují v oblasti poskytování placených sexuálních služeb, může pracovník přijít do kontaktu také s těmi, které jsou nuceny pracovat proti své vůli, případně pracují za podmínek, se kterými nesouhlasí. Některé z žen byly do prostředí sexbyznysu obchodovány¹⁶ z jiné lokality v České republice či ze zahraničí.

V praxi je velmi obtížné či nemožné přesně identifikovat, zda se jedná o ženu, která byla obchodována, zda je žena „pouze“ zneužívána a vykořisťována svým pasákem, zda se rozhodla pro práci v sexbyznysu dobrovolně, či zda je k této činnosti nucena. To, jak sama žena vnímá svoji situaci, také nemusí nutně odpovídat tomu, jak vnímají její situaci pracovníci poskytující sociální služby. Obchodované ženy či ženy nucené k prostituci mohou být vykořisťovány jak „na ulici“, v klubu, případně „privátu“, tak i při eskortních službách.

Základní kritéria, která v kombinaci poukazují na to, že by se mohlo jednat o obchodovanou osobu či ženu k prostituci nucenou, jsou:

- nemůže se volně pohybovat, vzdálit se ze svého pracoviště,
- je pod neustálou zjevnou či skrytou kontrolou,
- nemůže hovořit s terénním sociálním pracovníkem/terénním pracovníkem,
- je nedůvěřivá, neudrží oční kontakt, mluví potichu, bojí se, je smutná,
- je viditelně unavená,
- nemá u sebe doklady, má falešné doklady,
- odevzdává pasákovi nebo osobám v klubu celý výdělek či většinu výdělku,
- nocuje/bydlí na stejném místě, kde pracuje,
- vykazuje znaky fyzického násilí, včetně znásilnění,
- nemůže využívat lékařskou péči či sociální služby,
- má dluhy vůči pasákům (dluhy mnohdy neustále narůstají),
- lze pozorovat silnou emoční závislost na pasákovi,
- neumí česky (obecně jazyk země, ve které pracuje),
- nezná adresu podniku, kde pracuje.

Obchodované ženy či ženy nucené k prostituci mohou být Češky i cizinky. Situace migrantek je komplikovaná také faktem, že mnohdy neumějí česky, případně se nedokáží porozumět v jiném jazyce. Pasáci v nich posilují neustálý strach z deportace nebo jim vyhrožují, že za práci v sexbyznysu mohou být uvězněny. Některé z žen mohou být negramotné či se neorientují v situaci v ČR, což posiluje jejich závislost na pasákovi. Nedůvěru a strach požádat o pomoc umocňuje také fakt, že některé z cizinek mají ze země původu velmi špatné zkušenosti s policií a mnohdy nemají žádné zkušenosti s nevládními organizacemi.

Doporučený postup:

- neohrožovat neopatrným chováním sebe ani ženy,
- akceptovat nedůvěru ženy,
- postupovat citlivým způsobem, jen tak je možné důvěru získat,

¹⁶ „Obchodování s lidmi“ je trestný čin definovaný ustanovením §232a zákona č.140/1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů. Termín „nucená prostituce“ je obecnější; pro účely textu zahrnuje situace, které nenaplňují znaky definice obchodování s lidmi, avšak v praxi dochází k tomu, že žena poskytuje placené sexuální služby proti své vůli či za podmínek, které si nemůže svobodně zvolit.

- pokusit se zjistit, jaká je situace (pozorování, otázky i nepřímé),
- pokusit se se ženou pohovořit o samotě,
- nabídnout jí pomoc:
 - předat číslo na INFO a SOS linku La Strada či jinou pomáhající organizaci (letáky, drobné dárky apod.),
 - stručně vysvětlit možnosti pomoci zejm. utajeného ubytování a finanční pomoci; cizinkám lze za určitých podmínek zajistit legalizaci pobytu.
- akceptovat, pokud žena žádá pracovníka, aby odešel (např. pasák signalizuje, že je nutné pracovat),
- ujistit ženu, že se pracovník pokusí vrátit,
- pokud žena nemůže evidentně opustit místo, kde pracuje, konzultovat situaci s policií (nejlépe se specializovanými složkami, případně s nevládní organizací, která kontakty na specializované složky policie disponuje),
- v případě nejistoty, jak aktuálně reagovat, je vhodné využít konzultace v týmu, případně s dalšími subjekty.

3. 5. Typické úkony vykonávané v rámci terénní sociální práce se ženami poskytujícími placené sexuální služby

a) depistáž nebo monitorování situace

tzn. získávání a zaznamenávání informací, kde „holky stojí“ nebo kde je otevřen nový klub a jakou má otvírací dobu atd. Všechny tyto základní informace získáváme od jiných klientek či je sami nacházíme při terénní sociální práci, studujeme nabídku sexuálních služeb v informačních letáčích (hlavně pro cizince), využíváme inzeráty v tisku, sledujeme nabídku sexuálních služeb na internetu. Pro oslovení klientek a získání základních informací o nich a prostituční scéně v té či oné lokalitě využíváme naše jazykové vybavení. Se Slovenkami, druhou největší národností skupinou (po Češkách), se většinou dorozumíme bez problémů. Stále častěji se však mezi nimi vyskytují negramotné ženy a dívky. To stěžuje preventivní práci, neboť nechápou termíny, jako jsou virus, bakterie, buňka, někdy neznají nebo jen přibližně datum svého narození. Druhým nejčastěji se vyskytujícím jazykem je ruština. Zejména komunikace s novými dívkami nebo těmi, které jsou sice v České republice již delší dobu, ale neopouštějí ruský mluvící komunitu, je bez znalostí ruštiny obtížná. S Rumunkami se dá domluvit anglicky. Komunikace s Bulharkami je obtížná, jsou často negramotné, ale mají s sebou „mluvčí“, která je i jejich lídrem, tzn. i kuplířkou.

b) distribuce preventivních materiálů

- distribuce informací
 - distribuujeme brožurky a letáky o bezpečném sexu
 - brožury o sexuálně přenosných chorobách
 - další letáky, brožurky o drogách, násilí, závislostech, atd.
 - předměty s důležitými telefonními čísly – např. zapalovače,
- distribuce prostředků prevence pohlavně přenosných chorob - kondomy, lubrikační gely,

- distribuce prostředků prevence násilí na sexuálních pracovnicích - osobní alarmany s telefonními čísly.

c) nabídka gynekologicko-venerologického vyšetření

- ve stálých ordinacích (např. organizace Rozkoš bez rizika, Praha nebo Brno), mimo tato pracoviště nabízena po dohodě s více klientkami možnost vyšetření v pojezdové ambulanci,
- v klubech či privátech – mohou být prováděny testy na HIV ze slin, a pokud jsou k tomu vhodné podmínky a je přítomen zdravotní kvalifikovaný personál, mohou být prováděny i rychlotesty na HIV a syfilis z periferní krve (testy vypadají obdobně jako těhotenské testy),
- na ulici, parkovišti, nádraží – testy na HIV ze slin.

d) poradenství

sociálně právní poradenství (pomoc při vyřizování občanství, chybějících dokladů, vyjednání splátkových kalendářů, sepsání žádostí o rozvod, zprostředkování kontaktů s dalšími organizacemi apod.), psychosociální poradenství, zdravotnické poradenství, např. prevence SPI (např. jak provozovat bezpečný sex), prevence násilí na ženách (např. jak se navzájem chránit při práci na ulici - psát si SPZ auta, do kterého nastupuje kolegyně, sdělovat si informace o agresivních klientech...).

e) krizová intervence

- v případě aktuálního závažného problému či selhávání řešíme s klientkou její situaci v omezeném rozsahu přímo na místě a následně zprostředkováváme další kontakty (s krizovým centrem, s naší externí psycholožkou, terapeutem atd.).

f) pomoc a podpora při resocializaci

kontakty na další instituce - azylové bydlení, pomoc obětem násilí, úřady práce, pracovní agentury, bezplatné právní poradny atd.

3. 6. Význam terénní sociální práce pro obec

Obecně lze říci, že je to **redukce negativních důsledků prostituce**. Prostituční scéna se rozvíjí tam, kde jsou pro ni vhodné ekonomické podmínky, nikoli tam, kde působí nevládní organizace, ty nejsou příčinou, ale důsledkem. Terénní sociální pracovník/terénní pracovník se často musí vyrovnat s nepříjemným problémem ze strany místních autorit, ale na druhé straně musí participovat na distribuci peněz v dané lokalitě a neustále upozorňovat, co všechno terénní sociální pracovníci/terénní pracovníci mohou obcím nabídnout, jaké služby zajišťují. Jsou to hlavně:

- monitoring prostředí, kde se prostituce provozuje,
- zdravotnická osvěta mezi osobami poskytujícími placené sexuální služby,
- prevence SPI – bezpečnější poskytované sexuální služby (využívány i místními občany),
- prevenci násilí na sexuálních pracovnicích,

- snížení kriminality,
- poradenství – sociálně právní, psychosociální, zdravotnické,
- krizovou intervenci,
- terénní sociální pracovník/terénní pracovník je prostředníkem mezi klientkou a státní správou, samosprávou,
- individuální přístup,
- vyhledávání a kontaktování obchodovaných žen, následná pomoc,
- resocializace, která se bez součinnosti státní správy jen obtížně realizuje,
- prevence šíření drogových závislostí mezi sexuálními pracovnicemi.

3.7. Záležitosti, které terénní sociální pracovník/terénní pracovník se ženami nejčastěji řeší

3.7.1. Záležitosti, kterým se pracovník věnuje krátkodobě

- 1) **řešení zdravotních problémů**, nabídka možností vyšetření a hlavně následného léčení pohlavně přenosných infekcí,
- 2) **hledání vhodného zaměstnání** – pomoc při hledání vhodného zaměstnání pomocí médií (internet, noviny) či pracovních agentur (doprovázení); pomoc při sepsání životopisu, nácvik výběrového pohovoru; pomoc při prvním telefonickém kontaktu s firmou nabízející práci (jak komunikovat – představení se, rozloučení, na co se ptát...),
- 3) **bydlení** – pomoc s hledáním ubytování ze seznamu ubytoven a pomoc při jejich obvolávání (některé klientky neumějí komunikovat po telefonu, bojí se telefonovat apod.),
- 4) **vyřizování dokladů** – pomoc se sepsáním žádostí, pomoc s přípravou potřebných dokumentů k vyřizování dokladů apod.,
- 5) **vyřizování pobytu v ČR** (dlouhodobé pobyty, občanství),
- 6) **prosazování práv a zájmů** – doprovod klientů na úřady, soudní jednání.

3.7. 2. Záležitosti, kterým se pracovník věnuje dlouhodobě

- 1) **udržení zdraví** - zahrnuje podporu při léčení pohlavně přenosné choroby (psychická podpora, dohled, doprovod do příslušných zařízení podle nemoci), ale také vzbuzení zájmu o další udržení příznivého zdravotního stavu. Většina nemocí je léčitelná a zdravý člověk se lépe brání vůči dalším rizikům – je to i otázka sebevědomí a stanovení si limitů,
- 2) **osobní problémy** – konflikty v rodině, s partnerem/kou, s vlastními dětmi aj.,
- 3) **psychické problémy a traumata**– zprostředkování psychologa či jiné odborné pomoci, v některých případech je nutné zprostředkovat kontakt klientce s krizovým centrem,
- 4) **zajištění ubytování pro matky s dětmi** – např. zprostředkování azylového bydlení pro matky a jejich děti,
- 5) psychická a někdy i materiální podpora klientek ve **výkonu trestu** (dopisy, návštěvy, oblečení atd.),
- 6) podpora a pomoc při **léčbě závislostí** (hlavně drogy, alkohol, hrací automaty),

7) podpora matek při **výchově dětí** (rady, zajištění volnočasových aktivit, společné akce pro klientky a jejich děti),

8) **hospodaření s příjmy** – učení klientů, jak účinně nakládat se svými příjmy,

9) příprava na **opuštění či vymanění se z prostituce**,

Při pomoci s řešením problémů klienta jej pracovník vede k přijetí odpovědnosti za svůj život, k nalezení vlastních sil a zdrojů k řešení problémů.

3. 8. Spolupracující zařízení a instituce

Na základě problémů, které terénní sociální pracovník/terénní pracovník s klienty řeší, se utváří síť sociálních zařízení, institucí a odborníků, se kterými pracovník spolupracuje. Jedná se zejména o:

- sociální odbory městských úřadů a magistrátů (vyřizování nárokových dávek apod.),
- úřad práce (vyřizování státních dávek, informační a poradenské služby), pracovní agentury při hledání vhodného zaměstnání pro klienta,
- zdravotnická zařízení (např. gynekologicko-venerologické pracoviště, psychiatrické léčebny v případě drogových závislostí, psychologická pracoviště atd.),
- různá azylová zařízení, komerční ubytovny při hledání ubytování klientům; azylové domy pro matky s dětmi,
- občanské poradny (spolupráce, např. při vyřizování osobních dokladů klientů, dlouhodobých pobytů, občanství ČR, prosazování práv klientů atd.),
- krizová centra,
- policie ČR, městská policie,
- organizace, které zajišťují pomoc obětem násilí a obchodování s lidmi,
- kontaktní centra.

Příklad dobré praxe

3. 9. Terénní sociální práce se ženami, poskytujícími placené sexuální služby

Občanské sdružení Rozkoš bez rizika

Po roce 1989 v České republice došlo k nekontrolovanému nárůstu prostituce. Ve stejném období pandemie HIV/AIDS dobývá západní Evropu a začíná se šířit dále na východ. Současný počet sexuálních pracovnic se odhaduje na 9 741, z toho pracuje:

	Počet prostitutek
V klubech, včetně eskort servisu	6 234
na privátech	2 807
na ulici	700
CELKEM	9 741

Zdroj: Český statistický úřad, Nelegální ekonomika v ČR, tisková zpráva 09.06.2005

Státní instituce na tento závažný společenský jev a jeho zdravotní rizika nereagovaly dostatečně pružně. Legislativní aktivity se soustředily především na ekonomickou přeměnu a zdravotní problematika z novodobého hlediska se neřešila. Jako občanská snaha pomoci řešit problém prostituce bylo po vzoru zahraničních organizací 10. 4. 1992 v Brně založeno občanské sdružení Rozkoš bez rizika (R-R), které sdružuje osoby poskytující placené sexuální služby a odbornou veřejnost. Řada prostitutek se ke členství v R-R přihlásila a pracují jako peer-poradkyně.

Sdružení klade ve své činnosti důraz na rodinu, snaží se udržet ženu poskytující placené sexuální služby pohromadě s jejími dětmi. Pracovníci respektují životní styl klientky, ale snaží se jí maximálně chránit před riziky, která z tohoto způsobu života plynou. Klientkami sdružení jsou především sexuální pracovnice, ale také bezdomovkyně, narkomanky či příležitostně pornoherečky. V evidenci sdružení je přes 4 400 klientek.

Hlavním cílem činností Rozkoše bez rizika je zabránit dalšímu šíření HIV/AIDS, což zahrnuje celou škálu preventivních aktivit, od streetworku v ulicích, na privátech a v klubech, během něhož se pracovníci snaží informovat klientky o tom, jak zabránit vstupu viru do těla až po diagnostiku a léčbu všech sexuálně přenosných chorob a gynekologických onemocnění, jejichž přítomnost v těle zvyšuje pravděpodobnost přenosu viru HIV. Vyšetřování a léčba pohlavně přenosných chorob jsou bezplatné.

Působnost sdružení je celorepubliková, soustředí se však na místa s vysokým výskytem komerčních sexuálních pracovnic.

V roce 1993 vznikla v Brně kancelář (provazující poradenskou linku) a zároveň byl sestaven tým streetworkerů, který pravidelně jednou až dvakrát měsíčně obchází brněnské noční kluby a pražské pouliční prostitutky. Jednou z prvních aktivit pracovníků bylo informování sexuálních pracovnic v jejich přirozeném prostředí o tom, jak se chránit před sexuálně přenosnými infekcemi a HIV. Pracovníci distribuovali prostředky prevence, rozdávali brožury „Safe sex“, kondomy, později i lubrikační gely a učili sexuální pracovnice metodám, jak přimět zákazníka k používání kondomů, a technice, jak kondom správně používat apod. V tomto prostředí se podařilo také navázat kontakty s dalšími osobami zapojenými do sexbyznysu. Opakovanými návštěvami, respektujícím, trpělivým přístupem a poskytováním odborného poradenství se jim podařilo navázat kontakty nejen s klientkami na ulici, ale dokázali „vstoupit“ i do klubů, privátů.

V roce 1995 bylo otevřeno poradenské centrum v Praze. Pravidelný streetwork v pražských ulicích zajišťuje přehled a spjatost s prostituční scénou. Pracovníci dvakrát týdně v nočních hodinách navštěvují místa, kde se nabízí placené sexuální služby. Tam oslovují již známé klientky a kontaktují nové. Pracovníci nabízejí klientkám možnost bezplatného a anonymního testování prostřednictvím rychlotestů na HIV a syfilis přímo na místě, rozdávají informační materiály o způsobech ochrany, rozdávají ochranné prostředky a informují o službách, které sdružení R-R poskytuje. V pražském středisku se provádí i kompletní venerologická vyšetření. Zdravotnická problematika a servis se ukázaly jako nejlepší způsob navázání kontaktu.

Preventivní program sdružení byl rozšířen o sociální poradenství a pomoc. Mezi nejčastější činnosti v rámci poskytování sociálních služeb patří pomoc s vyřizováním osobních dokladů, pobytů na území ČR (dlouhodobý pobyt, trvalý pobyt, občanství), doprovázení na úřady, pomoc při hledání zaměstnání (týká se především klientek, které přemýšlí o ukončení své práce v sexbyznysu), hledání ubytování atd. Pracovníci s klienty spolupracují také na řešení partnerských vztahů, výchovy dětí apod.

Rozkoš bez rizika intenzivně spolupracuje s dalšími organizacemi, jakými jsou např. La Strada (pořádání informačních kampaní), Naděje pro bezdomovkyně, Charita, K centra a psychiatrické léčebny (hlavně v případě drogových závislostí klientek), sociální odbory příslušných městských a obecních úřadů atd.

Středisko sloužilo většinou pouze pražským klientkám. Mimopražské sexuální pracovnice se k řádnému vyšetření dostávaly jen s obtížemi, nesdělily lékaři, čím se živí, často vůbec nesměly opustit podnik, ve kterém pracovaly. Pracovníci R-R vybudovali v roce 1998 pojiždnou ambulanci, aby mohli poskytovat své služby i těm ženám, které nemají ke zdravotnickým službám a sociální pomoci žádný přístup. S ambulancí objíždějí místa po celé České republice. V této ambulanci byly klientkám nabízeny nejen zdravotnické služby, ale byly v ní realizovány i terénní programy. Zdravotní program byl zcela odůvodněný: nálezy sexuálně přenosných chorob při těchto „výjezdech“ převyšovaly incidenci sexuálně přenosných chorob u klientek, které docházely pravidelně do ordinace v Praze (kolem 70% závažných sexuálně přenosných infekcí bylo zjištěno právě v pojiždné ambulanci). Sociální intervence se orientovala na oblast rodinných a partnerských vztahů či na prevenci násilí v sexbyznysu.

V novém tisíciletí realizovala Rozkoš bez rizika projekt v Zimbabwe, zemi s nejvyšší incidencí HIV/AIDS na světě – LABAM. Jedná se o mobilní kliniku, kde je kromě vyšetřovny i malá laboratoř. Organizaci Víra, naděje a láska se sídlem v Oděse věnovalo sdružení pojiždnou ambulanci a v roce 2005 bylo v Brně otevřeno nové středisko s ambulancí a poradnou.

4. Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy

Aleš Herzog

4. 1. Terminologie

Pro jasné uchopení terénní sociální práce s dětmi a mládeží je nutné vyjasnění některých pojmů, které jsou v této oblasti využívány:

- Terénní práce s „neorganizovanými dětmi a mládeží“

Termín „neorganizované děti a mládež“, který se někdy v souvislosti s terénní prací zaměřenou na děti a mládež používá, je (ne příliš šťastným) pokusem pojmenovat určitý rys těchto terénních programů, tedy orientaci na děti a mládež, které se míjí s určitou společenskou nabídkou služeb a aktivit. Jde však jen o částečnou charakteristiku, která ve svém důsledku zkresluje. Neorganizovaná mládež je, jak uvádí Kotová (2004), dle definice MŠMT taková část mládeže, která se nehlasí ke členství k žádnému zájmovému kroužku, klubu, mládežnické organizaci nebo sdružení. Takové vymezení může být zavádějící (*např. 14letý mladík, který je „organizován“ – hraje závodně baseball a přitom ve svém volném čase, jako člen skupiny hlásící ke hnutí skinheads, napadá spolužáky z romského etnika, by si určitě zasloužil pozornost terénního sociálního pracovníka*).

- Nеспецифický streetwork

Tento pojem bývá také využíván pro označení programů zaměřených na terénní práci s neorganizovanými dětmi a mládeží. Souvisí se starším rozlišováním nízkoprahových zařízení v ČR. Ta bývají rozlišována na specifická a nespecifická. Tak jako v předchozím případě jde jen o částečnou charakteristiku, která může působit zkreslujícím dojmem. U specifických zařízení je klientem osoba s jedním jasně definovatelným problémem (*např. zneužívání ilegálních drog*) a u nespecifických je klientem osoba s rizikovým chováním, jež má zpravidla více forem, a není jednoduše určitelné, co je hlavní (*např. 14letá dívka sporadicky pije, má časté problémy ve škole, sebepoškozuje se*). Jak uvádějí Staniček a Syrový (2003): Zařízení spadající do kategorie nespecifických programů, jakoby už z titulu svého (ne)zaměření, rezignovala na jasnější popisy především skupin klientů a metod práce. Tento termín ve své podstatě poukazuje na to, že cílová skupina je definována především podle znaků vztahujících se k osobám klientů (Staniček, Syrový, 2003), nikoliv dle jevu, problému.

- Vztah terénní práce k nízkoprahovým klubům pro děti a mládež

Model terénní sociální práce s dětmi a mládeží se v ČR vyvíjel paralelně a v úzkém propojení se vznikem a definováním typu služby „Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM). V praxi často terénní pracovníci postupem své činnosti vybudovali nízkoprahový klub a stali se kontaktními pracovníky, a opačně – nízkoprahové kluby se postupně (hlavně v letech 2000 – 2006) staly

poskytovateli terénní sociální práce. Toto propojení má své výhody i nevýhody, každopádně významně ovlivňuje podobu práce v obou typech služeb, neboť tyto dvě formy práce se navzájem úzce metodicky inspirují. Jak uvádí Čechlovský (2005), k velkému rozvoji NZDM došlo na konci devadesátých let, někdy v období let 1999 – 2002. Velký význam pro vznik zařízení, v té době ještě neoznačovaných jako nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, ale spíše jednoduše jako kluby pro děti a mládež, měla v té době etabloující se práce na ulici neboli streetwork.

- Děti ulice

Děti pracující na ulici – zpravidla se termínem míní skupiny dětí a mládeže ze zemí 3. světa, jež „část dne tráví na ulici, kde si vydělávají peníze, a večer se vrací do rodiny. Uchovávají si s ní pevné vazby a někdy navštěvují i školu“ (Joy, Fenton, 2000, s. 6).

- Děti na ulici

„Děti žijící na ulici jsou jedinci, kteří tráví většinu času na ulici mimo rodinu nebo jsou bez rodiny. V životě se jim dostává jen malé podpory dospělých“ (Joy, Fenton, 2000, s. 6).

4. 2. Charakteristika cílové skupiny

4. 2. 1. Definiční znaky cílové skupiny

Pro definování cílové skupiny, na kterou by se měly zaměřovat terénní programy pro děti a mládež, je nutná obecná přítomnost minimálně dvou znaků:

- fakt mládí
- nepříznivá životní situace

Při konkrétnějším popisu cílové skupiny můžeme vycházet z definičních znaků dle pojetí práce zaměřené na člověka tak, jak je definoval Staníček (Staníček, Syrový, 2003).

Obecná charakteristika cílové skupiny:

- cílová skupina dětí a mládeže je definována především podle znaků vztahujících se k osobám klientů. Těmito primárními definičními znaky mohou být např. věk, pohlaví, příslušnost k národnostní, etnické skupině, subkultuře apod.
- sekundární definiční znaky (týkají se obtížné životní situace) vysvětlují, proč je daná osoba uživatelem sociální služby a co takové osobě dané zařízení může nabídnout. Sekundárních znaků může být více.
- záměnou priorit těchto znaků namísto definování pouze nálepkujeme a můžeme stigmatizovat (např. užívání pojmů „neorganizované děti a mládež“, „rizikové děti a mládež“, „delikventní děti a mládež“ spíše stigmatizuje klienty terénních programů, neboť evokují jednostranný zkreslený obraz problematiky).

Klíma (2004) uvádí, že na rozdíl od dalších typů psychosociálních služeb nejsou v centru pozornosti pouze jedinci odpovídající jen jedné, předem vymezené charakteristice.

4. 2. 2. Definice pomoci nepříznivých sociálních situací

V souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je nutné se zabývat tím, jaké jsou nepříznivé sociální situace, které se týkají dané cílové skupiny a opravňují využití sociální služby ve prospěch jednotlivce z cílové skupiny.

Zde je nutné zmínit, že se může jednat o nepříznivé sociální situace, které již nastaly, probíhají, nebo o ty, **kteří mohou nastat v blízké budoucnosti** (klient se např. pohybuje v prostředí, kde reálně tato situace hrozí). V tomto ohledu lze mluvit o významném prvku **sociální prevence** (projevující se např. včasným vyhledáním jednotlivce v době ještě před vznikem nepříznivé životní situace), který by měly mít terénní programy pro děti a mládež v sobě integrován.

Nepříznivé sociální situace, které se dotýkají dětí a mládeže a mohou být definičním znakem cílové skupiny indikující potřebu terénní sociální práce, bývají nejčastěji definovány takto:

- **komplikované životní události** (např. probíhající rozpad rodiny se závažnými dopady na dítě, nové partnerské vztahy rodičů provázené odporem dospívajícího, problémy se zvládnutím školní docházky vedoucí k ukončení studia, ...),
- **konfliktní společenské situace** (např. násilí ve vrstevnických skupinách, kriminalita mladistvých, generační konflikty) a **negativní zkušenosti** (např. konflikty ve vrstevnických skupinách, předčasné či rizikové sexuální zkušenosti, šikana, škodlivé užívání návykových látek, zneužívání či týrání, rizikové jednání vedoucí k poškození zdraví...),
- **omezující životní podmínky** (např. život ve špatných sociálních podmínkách, komplikovaný přístup k získání základních hygienických, společenských a kulturních návyků, obtížný přístup ke vzdělání, ohrožení vlivem prostředí, v němž se dítě či dospívající pohybuje).

4. 2. 3. Definice pomoci vývojových úkolů

Významnou poruchou socializace, pokud mluvíme o dospívajících, je **selhávání při plnění vývojových úkolů v dospívání** (Macek, 2003). Také zde můžeme hledat definiční znaky cílové skupiny indikující potřebu terénní sociální práce. Protože jde o oblasti, z nichž některé mohou vyžadovat speciální lékařskou (např. psychiatrickou, sexuologickou péči) či odbornou psychologickou péči, je nutné, aby si toho byl terénní sociální pracovník vědom. V tomto ohledu je pracovník spíše vyhledávací institucí, odkazující a zprostředkující odbornou pomoc. Ve své práci se pak zabývá především sociálními aspekty a jevy, v nichž se selhávání při plnění vývojových úkolů projevuje. Vývojové úkoly v dospívání a selhávání při jejich plnění můžeme definovat takto:

- **přijetí vlastního těla**, fyzických změn, včetně pohlavní zralosti a pohlavní role, **získání zkušeností v erotickém vztahu**, příprava pro partnerský a rodinný život. Selhávání se může např. projevovat:
 - pocitu frustrace z vlastního fyzického vzhledu, sebepoškozováním, sebevražednými tendencemi,
 - neschopností navázat partnerský vztah nebo naopak destruktivním chováním ve vztahu k partnerovi,
 - pocitu deprivace z hlediska neschopnosti absolvovat sexuální debut

naopak promiskuitní chování v mladém věku, deprivace z nejistoty ohledně sexuální orientace.

- schopnost **aplikovat intelektový potenciál v běžné každodenní činnosti**.

Selhávání se může např. projevovat:

- neschopností zvládat běžné denní činnosti, např. hospodaření s penězi, základní hygienickou sebeobsluhu, plnění úkolů vyplývajících z běžné školní docházky, atd.

- schopnost a dovednost **vytvářet vztahy s vrstevníky obojího pohlaví**.

Selhávání se může např. projevovat:

- outsiderstvím ve vrstevnických skupinách, čili neschopností navazovat vztahy s vrstevníky obstat ve vrstevnické aréně,
- pocity deprivace z hlediska neschopnosti navázat vztah s osobami opačného pohlaví nebo si takový vztah udržet,
- destruktivním chováním vůči vrstevníkům, např. šikana.

- **změna vztahů k dospělým** (rodičům, dalším autoritám) – autonomie, vzájemný respekt a kooperace nahrazují emocionální závislost.

Selhávání se může např. projevovat:

- konfliktním chováním vůči rodičům a autoritám, projevujícím se vzdorem i vůči prosociálním aktivitám, které dospělí navrhuji či reprezentují (škola, práce atd.).

- získání představy o **ekonomické nezávislosti**, o **volbě povolání**, získání základní profesní kvalifikace.

Selhávání se může např. projevovat:

- pasivním přístupem k volbě povolání, rezignací na hledání vhodné profesní kvalifikace,
- rezignací na získání základní profesní kvalifikace,
- záškoláctvím,
- odmítáním aktivní role při zajištění vlastní obživy v období přechodu do časné dospělosti.

- získání **kompetencí pro sociálně zodpovědné chování** v rámci komunity a společnosti.

Selhávání se může např. projevovat:

- sociálně nezodpovědným chováním vůči okolí, především škodlivým a ubližujícím jednáním vůči vrstevníkům, ostatním lidem, majetku a přírodě.

- získání představy o **budoucích prioritách v dospělosti** – důležitých osobních cílech a stylu života.

Selhávání se může např. projevovat:

- pasivním přístupem či rezignací na stanovení si vhodných osobních cílů,
- volba extrémního životního stylu¹⁷.

4. 2. 4. Definice pomoci rizikového chování dospívajících

Jednou z možných charakteristik je také definice prostřednictvím vymezení rizikového chování (Macek, 2003, s.77) dospívajících:

- predelikventní chování a páchaní trestné činnosti

¹⁷ Volba extrémního životního stylu je zde popsána jako něco, co **může být selháním**. Nejde tedy o to, označit všechny extrémnější projevy dospívajících jako selhání při plnění vývojových úkolů. Pro hlubší pochopení problematiky odkazují na text Petra Syrového, Subkultury, Ethum.

- agrese, násilí, šikana a týrání (včetně rasové nesnášenlivosti a diskriminace některých skupin)
- užívání drog (včetně alkoholu a kouření)
- sexuální rizikové chování (včetně předčasného rodičovství a mateřství)
- poruchy příjmu potravy
- sebepoškozování, sebevražedné pokusy a dokonané sebevraždy
- rizikové chování při řízení motorových vozidel
- rizikové sporty

Tato forma vymezení by však neměla být užívána na úrovni primárních znaků, může vést (pokud je využita jako hlavní znak - např. terénní program pro delikventní mládež) ke stigmatizaci cílové skupiny.

4. 2. 5. Specifické skupiny dětí a mládeže

Specifické skupiny a jednotlivci, na které se může pracovník buď zaměřovat, nebo alespoň musí být připraven na to, že se s nimi v rámci své práce může setkat:

- jednotlivci, s nimiž práce vyžaduje speciální režim, vzhledem k právním a jiným problémům. Patří sem:
 - děti a mladiství na útěku z ochranné ústavní výchovy nebo ústavní výchovy
 - děti a mládež, na které se vztahuje § týrání svěřené osoby
 - děti a mladiství, které prostituují
 - mladiství příznivci extremistických hnutí
 - tvůrci graffiti - sprejeři
 - děti cizojazyčně mluvících cizinců, děti přistěhovalců
 - další specifické skupiny (např. mladiství hooligans)
 - tzv. děti ulice (viz výše)

4. 2. 6. Fenomén práce se skupinou, skupinovou normou a s jednotlivcem na pozadí skupiny

Výrazným specifikem terénní sociální práce s dětmi a mládeží je fakt, že do centra pozornosti se nedostává pouze jedinec, ale častěji skupina jedinců. Klíma (2004) využívá termín „solidární subkultury“ – neformální uskupení teenagerů, setkávající se na určitém oblíbeném místě, trávící spolu čas a situačně sprádjící plány.

Petr Syrový (2002) upozorňuje, že „není smyslem sociální a výchovné práce dovést nekonformní společenství k rozkladu nebo je infiltrovat agenty, vytěžit či paralyzovat. V možnostech a záměrech terénních sociálních pracovníků je uvnitř těchto seskupení na klientské úrovni vyhledávat znevýhodněné nebo ohrožené jedince a minimalizovat rizika problémů spojených s jejich životem“.

Terénní pracovník proto svou pozornost věnuje jak **jednotlivci** (na pozadí skupiny), **tak práci se skupinou a se skupinovou normou**. Jde o jeden z nejvýraznějších aspektů, který terénní sociální práci s dětmi a mládeží **odlišuje od jiných typů sociálních služeb**.

4. 3. Charakteristika principu nízkoprahovosti

4. 3. 1. Nízkoprahovost v kontextu kontaktní práce

- „ted' a tady“

Terénní sociální práce s dětmi a mládeží nemá většinou stabilní rámec setkání s klienty jak z hlediska délky pracovního setkání, tak z hlediska pravidelnosti, ani z hlediska místa či dokonce kontextu setkání. Rozsah i frekvenci kontaktu setkání určuje klient výrazněji, než jsme tomu zvyklí u „nízkoprahových“ programů. Nevíme, zda klient v daný čas, kdy se setkáme, bude mít chuť se s námi bavit, nevíme, jak dlouho se s námi bude bavit a ani zda se zopakuje naše setkání či rozhovor na dané téma v budoucnu. Znamená to pro nás nutnost soustředit se na daný okamžik, na to, co můžeme společně s klientem udělat ted' a tady. Samozřejmě se pokoušíme kontraktovat další setkání (často úspěšně), ale charakter služby nás nutí neodsouvat cokoli zásadního.

Pokládáme si otázky:

- co může klient právě ted' udělat (získat) pro zlepšení své situace
- jaké množství informací mohu klientovi sdělit, aby si něco odnesl
- jakou formou mu podat informace, doporučení, kontakt apod.
- v případě dlouhodobější práce – jaké informace dostal, co zbývá či má následovat
- volba správného načasování předání informace atd. v závislosti na situaci, kvalitě vztahu, předpokladu dalšího setkání apod.

- „kontakt s reálnou životní situací a aktuálním stavem klienta“

Kontakt s reálnou životní situací v rozměru nízkoprahovosti souvisí jak s pragmatickým přístupem, tak s určitou flexibilitou terénní sociální práce s dětmi a mládeží.

V rámci nízkoprahového přístupu je nutné pracovat s tím, „co je“. Nemůžeme očekávat, že klient bude na pracovní setkání s námi zcela připraven. Nemůžeme očekávat, že bude ve stavu bdělém a aktivním (*např. terénní sociální pracovník se při práci s dospívajícími setkává v terénu často s klienty ve stavu akutní intoxikace, která vznikla hromadnou konzumací tvrdého alkoholu přímo ze zakoupené lahve*). To, jak se klient aktuálně cítí a v jakém je stavu, výrazně ovlivní podobu našeho pracovního setkání.

Nízkoprahový program se tedy snaží v rámci každého setkání vzít v potaz reálnou situaci, s níž klient aktuálně přišel.

- „kontakt s reálnou budoucností“

Petr Klíma (2004) konstatuje, že obsahem kontaktní práce je kontakt se skutečnými možnostmi a příležitostmi, které klienti v dané lokalitě mají. Při našich nabídkách a intervencích, při práci s motivací bychom si měli uvědomit jejich přiléhavost vzhledem k tomu, že jaká je klientova perspektiva (např. perspektiva mladistvého prvopachatele se bude lišit od perspektivy 17letého „delikventa“, který je aktuálně na útěku z ochranné ústavní výchovy).

4. 3. 2. Cíle práce s cílovou skupinou dětí a mládeže

Jak uvádí Klíma (2004), „preventivní akcent nízkoprahových programů pro dospívající nelze fokalizovat na jediný problém a přizpůsobovat povaze určitého sociálně patologického jevu, případně jeho přímým kauzálním aspektům.“ **Rozšiřování socializačních příležitostí a vytváření přiměřených podmínek pro zdravý a nekonfliktní růst mladých lidí ve své podstatě mívá úzkou zaměřenost na vyhledávání a prevenci určitého deviantního projevu (sprejerství, zneužívání drog, gamblerství, prostituce), což ovšem neznamená, že v konkrétních a individuálních případech nebude terénní sociální pracovník na tuto skutečnost odpovídajícím způsobem reagovat.**

Specifické úkoly kontaktní práce chápe Klíma (2004) ve vztahu k dětem a mládeži takto:

- pomoc jednotlivcům a skupinám *zorientovat se a přijímat* okolní širší svět, který přesahuje zúžený rámec skupinového vidění,
- *rozšiřovat životní příležitosti* klientů,
- zprostředkovávat *řešení každodenních problémů*,
- napomáhat při *zmírňování nebezpečí* (např. při vyhocení různých společenských konfliktů),
- pomáhat *změnit postoje* sociálního okolí k atypickému chování – *bránit marginalizaci a diskriminaci* (zážitky a pocity diskriminace jsou běžnou zkušeností našich klientů – tyto zážitky prohlubují marginalizaci) – důsledkem je pocit odcizení, zneschopnění a znerovnoprávnění osobního prožitku a názoru, absence citlivosti, selhávání v podněcování, ústí v nečinnost, nezájem, odmítání kontaktu a komunikace,
- odborně *participovat na prevenci či řešení* společností ohrožujících a rizikových forem chování.

4. 4. Obsah terénní práce s dětmi a mládeží

4. 4. 1. Monitoring

Monitoring nebo také mapování se při terénní sociální práci s dětmi a mládeží bude lišit samozřejmě dle zakázky na terénního sociálního pracovníka. Jinak bude probíhat při zakázce „pracujte s dospívajícími ze sídliště XY“ a jinak při zakázce „pracujte s dětmi z pavlačového domu a jeho bezprostředního okolí“. Každým pádem jde o to:

- získat dostatečnou znalost lokality,
- shromáždit dostupné údaje o cílové populaci a ty analyzovat,
- navázat kontakt a spolupráci s klíčovými institucemi.

Na monitoring přitom můžeme nahlížet dvojí optikou, a to buď jako na **vstupní etapu**, která probíhá při spuštění terénní sociální práce v určité lokalitě, nebo jako na **průběžný proces**, při němž terénní sociální pracovník permanentně sleduje nové vnější vlivy, které se v lokalitě vyskytují.

Monitoring jako vstupní etapa

při spuštění práce s dětmi a mládeží v lokalitě:

Druh informací, které je třeba při monitoringu získat, definuje Martina Zimmermannová (2004)

- **charakter lokality** (velikost, občanskou vybavenost, typ zástavby, možnosti kulturního a sportovního využití s důrazem na ty aspekty, které se dotýkají dětí a mládeže apod., dopravní obslužnost, vzdálenost od centra),
- **demografické podmínky** (počet obyvatel, věková struktura, zaměstnanost atd.). Pokud chceme efektivně pracovat s dětmi a mládeží, musíme mít dostatečnou představu o světě jejich rodičů,
- **podmínky a místa setkávání příslušníků cílové skupiny** (parky, odlehlá místa, opuštěné domy, dopravní uzly apod.).

Jak píše Martina Zimmermannová (2004): „*Jedním z podstatných úkolů je zmapovat lokalitu z hlediska institucionální sítě, tzn. vědět o zařízeních, se kterými může terénní sociální pracovník v budoucnu spolupracovat na společném řešení problémů dětí a mládeže.*“

Jako vhodné se jeví navázat v rámci terénní sociální práce kontakt s těmito institucemi:

- kurátor pro mládež,
- protidrogový koordinátor,
- metodik prevence,
- představitel samosprávy odpovědný za sociální problematiku, eventuelně za oblast dětí a mládeže,
- městská policie,
- Policie ČR, především policisté, kteří mají na starosti problematiku trestné činnosti nezletilých, a také pochůzkáři z příslušné lokality,
- školy v místě působení (speciální škola, základní školy, střední školy a učiliště),
- pedagogicko - psychologická poradna,
- sociální síť spádová pro danou lokalitu. Je nutné být v kontaktu s:
 - nízkoprahovým klubem pro děti a mládež v dané lokalitě,
 - kontaktním centrem pro uživatele drog a terénním programem pro uživatele drog,
 - krizovým centrem (včetně možnosti krizového lůžka pro děti a dospívající),
 - Probační a mediační služby.

Výhodou je také navázat kontakt s dalšími institucemi, které se v lokalitě vyskytují, např.:

- Dům dětí a mládeže,
- provozovatelé či správci veřejných sportovišť, které využívá cílová populace (např. správce skateparku, provozovatel BMX dráhy),
- zřizovatelé zájmových či sportovních kroužků a oddílů (např. tělovýchovné jednoty, základní umělecké školy),
- další významné instituce či zajímavé zdroje informací (např. farář, chirurgická pohotovost, místní občanská aktivita).

Toto kontaktování slouží terénnímu sociálnímu pracovníkovi jak k vytvoření základu pro další spolupráci u konkrétních případech, tak jako významný zdroj údajů o cílové skupině.

Terénní sociální pracovník by měl analýzou informací, které během vstupní etapy získává, zjistit:

- jak je velká jeho potenciální cílová skupina a jak je složena (*jako důležité se přitom jeví vytipovat si a dát zpočátku „přednostní péči“ názorovým vůdcům skupin – part*),
- jaké mohou být typické nepříznivé životní situace, s nimiž se cílová skupina potýká,
- kde se tato skupina pohybuje (kde ji hledat),
- jaké je prostředí, v němž se cílová skupina pohybuje,
- jaké je sociální okolí cílové skupiny, jak ono samo hodnotí cílovou skupinu a její projevy (*např. pokud vzniká terénní program na základě zakázky samosprávy, tak je důležité dát úřadu zpětnou vazbu na původní zakázku. Pokud se představitelé samosprávy domnívají: „oni tam fetují a napadají starší občany“, tak po monitoringu může terénní sociální pracovník sdělit: „vyskytují se tam legální drogy, minimálně pak marihuana. Konflikty se staršími občany jsou důsledkem podráždění obou stran“*),
- jaké další faktory mohou ovlivňovat terénní sociální práci v lokalitě (např. hrozí uzavření místní školy a dojíždění dětí do školy jiné, uzavření místní továrny a výrazné zvýšení nezaměstnanosti rodičů dětí, omezování dopravní obslužnosti),
- s kým a jakou formou může při terénní sociální práci spolupracovat.

Monitoring jako průběžný proces:

Nahlížíme-li na monitoring jako na průběžný proces, snažíme se především systematicky analyzovat možné nové jevy, které se v lokalitě objevují a mohou ovlivnit naši práci a život cílové skupiny. Jde především o mapování:

- zda se mění složení cílové skupiny a zda se neobjevují v lokalitě další skupiny, které by měly být předmětem zájmu terénního sociálního pracovníka,
- zda se mění typické nepříznivé životní situace, s nimiž se cílová skupina potýká,
- jak se mění pohyb cílové skupiny v lokalitě (tedy sledování denního, týdenního i sezónního pohybu v lokalitě),
- jak se mění prostředí, v němž se cílová skupina pohybuje,
- jak se mění sociální okolí cílové skupiny,
- zda se neobjevují nějaké potenciální hrozby v lokalitě (např. přestěhováním vaříče se může výrazně zvýšit dostupnost pervitinu pro dospívající),
- zda se objevují nějaké nové instituce či jiní spojenci, s nimiž je dobré při terénní sociální práci spolupracovat (naopak, pokud dříve v lokalitě terénní program fungoval, tak je nutné při zahájení získat informace od předcházejícího terénního sociálního pracovníka, zřizovatele terénního programu, shromáždit předchozí zprávy a dokumenty).

Metody monitoringu (metody, které lze využít)

- pozorování v terénu (zajímavé může být např. pozorování dění v místě bydliště potenciálních uživatelů, pozorování dění před základní školou, pozorování na veřejných sportovištích, v městských parcích a oddechových areálech, pozornost si mohou zasloužit nádraží, z nichž cestují děti a mládež, velká nákupní centra, počítačové herny, diskotéky, zajímavým zdrojem informací může

být také dění před koncertem oblíbené kapely, kterou dospívající poslouchají).

- výzkum mezi potenciálními či reálnými uživateli služeb,
- strukturované rozhovory s potenciálními partnery a zdroji informací,
- studium dostupných dat o lokalitě (internet, publikace, statistické údaje),
- analýza dat.

4. 4. 2. Vyhledávání

Jde o průběžný proces vyhledávání potenciálních zájemců o službu. Specifika při vyhledávání dětí a mládeže jsou dána:

- **časově**, a to:

- **z hlediska struktury dne.** Pokud se pracovník nezaměřuje přímo z nějakého důvodu na děti a mládež „za školou“, je nutné počítat s tím, že v době školního vyučování není vyhledávací ani jiná přímá práce možná. Pracovní doba terénního sociálního pracovníka by měla být významně ovlivněna dobou školní docházky klientů.
- **z hlediska struktury týdne.** Děti a mládež mají specifický týdenní rytmus (např. pátek bývá dnem, kdy se dospívající scházejí, baví se, konzumují alkohol).
- **z hlediska ročního cyklu.** Práce je ovlivněna školní docházkou, tedy především prázdninami a státními svátky. Při vyhledávání je nutné vzít v potaz změny v každodenním režimu, které dětem a mládeží působí školní prázdniny.

- **pohybem cílové skupiny v lokalitě.** Možností, kde vyhledat potenciální zájemce, je poměrně mnoho, od kontaktu v místě bydliště (před domem, kde bydlí), kontaktu na trase mezi bydlištěm a školou, na veřejných sportovištích, v městských parcích a oddechových areálech, pozornost je vhodné věnovat nádražím, velkým nákupním centrům, počítačovým hernám, diskotékám, zajímavým zdrojem informací může být také dění před koncertem oblíbené kapely, kterou dospívající poslouchají. Zatímco u mladších cílových skupin mohou být místem setkávání či trávení času venkovní místa chránící před nepřízní počasí (autobusové zastávky, průchody, sklepy), u starších mohou tímto místem být hospody a rockové kluby.

Při vyhledávání je nutné věnovat zvýšenou pozornost jednotlivcům a skupinám, které zdánlivě nezapadají do obrazu typického uživatele služeb. *Např. pokud terénní sociální pracovník s dospívajícími přivykne tomu, že jeho cílová skupina jsou typicky příznivci hiphopu a omezí se na jejich identifikační znaky (velké mikiny, kapsáře, kšiltovky), může při vyhledávání minout někoho, kdo tyto znaky nemá. Třeba dospívající dívku s nadváhou, která je výrazným outsiderem ve své vrstevnické skupině (školní třídě), hledá zoufale jakoukoliv vztažnou osobu a aktuálně zažívá sebevražedné tendence.* Základní dovedností terénního sociálního pracovníka při vyhledávání je schopnost vyvodit z analýzy cílové skupiny a jejího způsobu života místo, čas a podmínky, za kterých je možné cílovou skupinu kontaktovat, a přizpůsobit tomu svůj pracovní čas a prostor.

Klíče pro vyhledávání (Holiš, 2006):

- **na základě zakázky**– skupina je daná „shora“, např. zakázkou Městské části – „ti, co ničí tamten park“, „ti, co skejtují po novém komplexu, a pak pijí dole pod schody“,
- **na základě volby**– jedinci a skupiny nejsou dáni jednoznačně, nejsou vázáni na jedno, ale na více míst (ohnisek). Zpravidla na základě osvětlené zakázky, na základě nadšení úředníka, na základě doslechu dobré zkušenosti odjinud....,
- **nápadné znaky**– vyhledáváme skupinky a jedince, kteří se podle terénního programu na první pohled vejdou do profilu „předpokládaného klienta“,
- **nápadné chování**– všímáme si nápadného chování, hlučného chování, pohybu jedinců a skupin (těkání, exhibování, hyperaktivita, neustálé „hry“...),
- **typické činnosti**– např. popíjení u trafiky, za keřem, pak mizení do sídliště,
- **typická nečinnost**– všímáme si skupinek (ale i jedinců), které se scházejí stále na týchž místech a nic nedělají, případně sem tam zaktivní, klasická nuda na lavičce,
- **typické lokality**– dopravní uzly, zastávky, nákupní komplexy, parčíky mezi paneláky, lavičky na sto způsobů, dětská hřiště kam děti nechodí, podchody....,
- **náhodně nalezená místa**– výborně se dají poznat podle „označkování prostoru“ – odpadu.

4. 4. 3. Navázání a udržení kontaktu

Specifikem terénní sociální práce s dětmi a mládeží je, že setkání s terénním sociálním pracovníkem může být pro dítě či dospívajícího prvním kontaktem s odbornou pomocí realizovanou na základě partnerského přístupu. Dítě či dospívající dosud žádnou odbornou pomoc nevyhledal, nebo alespoň ne na základě svého dobrovolného zájmu. Zažil jen odbornou pomoc vyžádanou rodiči nebo školou (např. na základě požadavku školy docházel do pedagogicko-psychologické poradny). Terénní sociální pracovník tedy může být pro dospívajícího zcela prvním představitelem partnerského přístupu dle standardů sociálních služeb. Jak uvádí Klíma (2004), nízkoprahově organizované služby jsou mimo jiné také způsobem, jak zprostředkovat různým rizikovým a ohroženým mladým jedincům i skupinám zážitek a zkušenost, že odborná pomoc dospělých a jejich zájem na změně nežádoucího chování nemusí být vždy pouze omezujícím, dozorujícím a normativním přístupem.

Povaha terénní sociální práce s dětmi a mládeží v sobě obsahuje dva zdánlivě protichůdné jevy:

- přístup kontaktní práce „tady a teď“, usilující i při krátkém kontaktu o efektivní intervenci,
- charakter sociální a sociálně pedagogické práce (Klíma, 2004) směřující nejen k navázání letmého kontaktu, ale k navázání vztahu, který umožní spolupráci po dostatečně dlouhou dobu, aby byla pro dospívajícího přínosná.

Jednání se zájemcem o služby

Pracovník aktivně oslovuje potenciální uživatele služby formou, která odpovídá věku a specifickým cílové skupiny:

- prostřednictvím terénních sociálních pracovníků,
- distribucí informačních materiálů v místech, kde se cílová skupina pohybuje,
- distribucí informačních materiálů u institucí, které mohou klienta navázat,
- realizací specifických informačních aktivit (např. informováním ve školách a na veřejných akcích).

Klient může vstoupit do služby také na základě reference v rámci sítě návazné péče (např. doporučení od kurátora pro mládež, Probační a mediační služby, školy atd.). Informační materiály a aktivity by měly být zpracovány formou srozumitelnou cílové skupině.

První kontakt - úvodní zjišťování potřeb klienta

Koná se před začátkem využívání služby. V rámci prvního kontaktu je klient seznámen:

- s charakterem a obsahem služby (o jakou službu se jedná, jaké jsou základní principy fungování, jaké je spektrum nabízených aktivit),
- s provozními náležitostmi služby (především seznámení s časovým rozvrhem služby, představení osob zajišťující provoz služby, seznámení s místem realizace služby),
- s pravidly služby,
- s jeho právy (stížnost, volba odejít, podílet se na ní atd.).

Vzhledem k charakteru služby jsou nabídnuty klientovi informační materiály určené jeho zákonným zástupcům (např. letáček pro rodiče).

4. 4. 4. Odborná pomoc a podpora a vytváření podmínek

Výkony sociální práce

Jedná se o průřezový (nadřazený) typ služeb, který je v terénní sociální práci poskytován.

Kontaktní práce¹⁸ – Vytvoření základního pracovního rámce potřebného pro realizaci konkrétní služby. Jedná se o specifický druh kontaktu s klientem, který má za cíl vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky, potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí kontaktní práce je hledání a upevňování hranic komunikace s klientem a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb. Kontaktní práce má nejčastěji podobu rozhovoru.

Lze dělit na:

- navázání prvního kontaktu,
- kontaktní práce v přirozeném prostředí klienta (ulice, parky, nádraží, zastávky, apod.),
- kontaktní práce v mobilním zázemí.

¹⁸ Kontaktní práce – v tomto bodu myšleno jako jednorázový pojem – výkon, odlišný od pojmu Kontaktní práce – nadřazený pojem: komplex nízkoprahově orientovaných služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu a konkrétní kontaktní práci s jednotlivci a sociálními skupinami, které nemohou nebo nechtějí vyhledat standardní institucionální pomoc a u kterých je předpoklad potřebnosti a účelnosti této pomoci.

Situační intervence¹⁹ – Sociálně pedagogická práce²⁰ v situacích s výchovným obsahem, které vznikají při realizaci služby. Pracovník při nich vstupuje do interakcí, které nastávají mezi uživateli služby, přináší podněty, reflektuje situaci a používá další techniky, které vytváří či zvýrazní výchovný efekt situace.

Informační servis klientovi – Poskytování specifických informací pracovníkem klientovi. Informační servis je prováděn ústní formou, může být doplněn také písemnou formou – letáky. Témačticky mohou být informace zaměřeny na základní instrumentální témata (např. škola, rodina, shánění brigády, vztahy), sociálně právní a zdravotní témata (právní normy, bezpečný sex, rizika užívání návykových látek) nebo specifická témata – dle dohody s klientem.

Poradenství - odehrává se formou rozhovoru s klientem. Obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucí k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a zvyšování kompetence klienta tyto problémy řešit. Poradenství v terénní sociální práci se nejvíce zaměřuje na záležitosti vztahů, rodiny, sexu, návykových látek, školy, volného času, sociálně právní a jiné.

Krizová intervence / Pomoc v krizi - řešení krizové situace, vzniklé v životě klienta. Jde o diagnosticko-terapeutický přístup přispívající ke zvládnutí psychické krize. Může jít o pozorování chování klienta s důrazem na posouzení aktuálního psychického stavu, rozhovor směřovaný k základní orientaci v příčinách krizového stavu, cílenou intervencí zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence obsahuje také návrh opatření. Rozsah intervence závisí na tom, zda pracovník je kvalifikován pro krizovou intervencí. Pracovník bez kvalifikace poskytne klientovi v krizi pomoc pouze v rozsahu akutní intervence s odkázáním na odborníka (eventuelně doprovodem).

Zprostředkování dalších služeb – jedná se o dojednání návazné služby v zařízeních návazné péče, fyzický doprovod do těchto zařízení a asistenci při jednáních v těchto zařízeních.

Kontakt s institucemi ve prospěch klienta – jedná se o intervence realizované pracovníkem (osobně, telefonicky, písemně) u institucí návazné péče nebo dalších institucí, které ovlivňují klientův život. Kontakt je realizován se souhlasem a vědomím klienta (nejlépe za jeho přítomnosti).

Případová práce - dlouhodobá individuální práce. Případová práce se děje plánovaně, při zachování tohoto postupu:

- společně vydefinování kontraktu,
- vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu,
- vedení dokumentace, s kterou je klient obeznámen,
- pravidelné revize kontraktu s klientem (zda se naplňuje kontrakt),
- práce je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec,
- konzultace vedení případu klienta na intervizních a supervizních setkáních týmu,
- pravidelná reflexe.

¹⁹ Situační intervence – Výkon vychází z toho, že pracovník monitoruje dění v přirozeném prostředí klientů a vyhledává (a částečně spoluvytváří) situace, které mají výchovný obsah. Pracovník do těchto situací citlivě a přiměřeně vstupuje, přináší podněty, provádí reflexi a používá další techniky, které vytvářejí či zvýrazní výchovný efekt situace. Často se jedná o situace související s chováním mezi klienty navzájem, chování klienta k pracovníkovi nebo s porušením pravidel programu, může však jít i o situaci, kdy spolu klienti hovoří na zajímavé téma a pracovník se „přidá“.

²⁰ Sociálně pedagogická práce – čerpá ze sociální pedagogiky a sociální práce. Základem je „pomoc k výchově a podpora k učení se“ realizovaná formou sociální služby. Více Klíma Petr, Vztahy mezi pedagogikou a sociální prací, Děti a mládež v obtížných životních situacích, Richard Jedlička, Petr Klíma, Jaroslav Koťa, Jiří Němec, Jiří Pilař, Thémis, 2004.

Práce se skupinou - cílená aktivita poskytovaná skupině klientů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností, časově (prostorově) ohraničená.

Práce s blízkými osobami – poradenství, informační servis poskytovaný blízkým osobám klienta (rodiče, přátelé, kamarádi, ...), realizovaný pouze se souhlasem klienta.

Výkony v rámci tzv. volnočasových aktivit

Jde o aktivity, poskytující náplň volného času klientů, které nespádají do jiných výkonů terénní sociální práce. Volnočasové aktivity jsou prostředkem sociální práce. Na význam volnočasových aktivit se můžeme dívat touto perspektivou cílů, jak je definuje Holiš (2006):

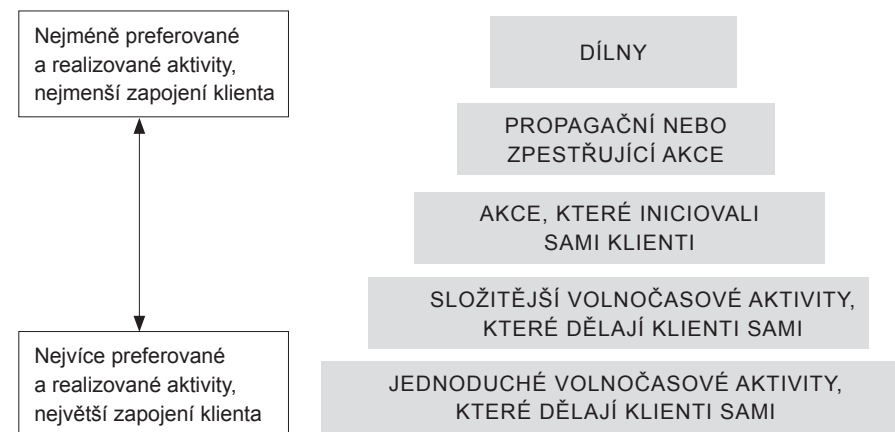
- realizace aktivit, jež iniciovali klienti (tlak na aktivitu, rozdíl oproti pasivnímu přijímání a konzumaci zábavy),
- akce motivují klienty k zodpovědnosti za to, aby akce vůbec proběhla, pracovník je asistentem, sekundantem, tím který nenechává nápad usnout a motivuje k dotažení,
- pokud klienty dobře motivujeme, klienti na organizaci aktivit rostou,
- utvářením čím dál kvalitnějšího vztahu mezi pracovníkem a klienty - vzniká kvalitnější prostor pro práci,
- během volnočasových aktivit má pracovník velké množství prostoru pro poskytování sociálních služeb,
- vyplnit volný čas = „zabít nudu“ (nejviditelnější, ale ne nejdůležitější cíl).

Existuje tato hierarchie aktivit (Terénní sociální práce, 2006):

1. Základní **jednoduché instrumentální aktivity**, které klient realizuje z vlastní vůle a vlastní aktivitou, pracovníci je pouze zprostředkovávají. Terénní sociální pracovník např. zapůjčí vybavení ke sportovním aktivitám.
2. **Složitější volnočasové aktivity**, které realizuje klient z vlastní vůle a vlastní silou. Pracovníci je pouze zprostředkují nebo poskytnou podporu (návodnou pomoc), aby je klient mohl smysluplně využívat. Tyto aktivity jsou vytvářeny na základě zájmu a potřeb klientů a s jejich spoluúčastí. Tyto aktivity mohou klienti vykonávat samostatně, bez instruktáže pracovníka, např. *klienti uspořádají za pomoci pracovníka turnaj ve fotbale mezi jednotlivými „partami“ ze sídliště.*
3. **Akce, které iniciovali sami klienti**, a u jejich realizace dochází ke kooperaci mezi klienty a pracovníky. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností klientů a jejich seberealizaci, např. *pronájem tělocvičny či hřiště, kam budou celé období docházet klienti sportovat, přičemž pracovník se stává garantem pronájmu.*
4. **Akce, které slouží k propagaci** terénní sociální práce nebo **zpestření** rutiny (každodennosti). Přípravují je sami pracovníci, a pokud je to možné, zapojují do realizace klienty. Může jít o větší koncerty, turnaje a jiné významné akce.
5. **Dílny** – pravidelné či nepravidelné akce, na nichž může být zajištěn lektor (interní nebo externí pracovník). Klient může dílnu vyhledat a volně se zapojit do nabízených aktivit, např. *tělocvična, lezení na stěně atd.*

Schéma hierarchie volnočasových aktivit v terénní sociální práci

(pyramidu lze vnímat ze dvou pohledů: 1) dle četnosti realizovaných aktivit, 2) dle míry zapojení klienta a pracovníka).



Preventivní a pedagogické výkony

Jde o speciální programy vytvořené dle specifických potřeb cílové skupiny a dané lokality. Preventivními programy jsou myšleny tzv. programy specifické prevence.

Může se jednat o:

Jednorázové či příležitostné programy

Jde o specifické programy, které pracovník organizuje a realizuje. Může se jednat např. o informační stánek na koncertě, distribuci letáků na veřejném shromáždění či jinou specifickou činnost.

Dlouhodobé programy

Programy především obsahují předávání specifických znalostí, nácvik specifických dovedností a chování. Jejich uplatňování probíhá prostřednictvím standardních výkonů terénní sociální práce, především: kontaktní práce, situační intervence, informační servis klientovi, poradenství. Tyto složky jsou vzájemně provázány. Součástí je evaluace výsledků.

Doučování

Doučování školní či mimoškolní látky, eventuelně některých osobních či společenských návyků (např. hygiena, schopnost hospodařit s penězi apod.). Základní formou je doučování individuální. Doučování skupiny lze realizovat pouze na základě velmi specifických potřeb cílové skupiny a lokality (např. v sociálně vyloučených lokalitách, kde chybí další zařízení v rámci sítě služeb). Doučování může být dlouhodobé (např. pravidelná pomoc s přípravou na reparát) nebo krátkodobé (asistence s domácí úlohou).

Do obsahu práce terénního sociálního pracovníka s dětmi a mládeží nepatří:

- výměnné programy injekčních setů (terénní sociální pracovník odkazuje na programy terénní práce s uživateli drog nebo kontaktní centra)
- kroužky, oddílové schůzky
- ideologicky zaměřené výchovné programy²¹
- komerční aktivity²²
- psychoterapie jako samostatně poskytovaná služba

4. 5. Požadavky na vzdělání terénního sociálního pracovníka s dětmi a mládeží

Kromě vzdělání daného zákonem jsou pro pracovníka důležité znalosti ze sociální pedagogiky, vývojové psychologie a etopedie.

Práce s dětmi a mládeží vyžaduje podrobnou znalost příslušných právních ustanovení, především:

- Sdělení FMZV č. 104/1991 Sb., o Úmluvě o právech dítěte
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozdějších předpisů
- trestní řád č. 141/1961 Sb., trestní zákon č. 140/1961 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů

Příklad dobré praxe

4. 6. TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO INTEGRÁLNÍ SOUČÁST NABÍDKY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V REGIONU PRAHY 12

(příklad zpracován na základě dat z let 2004 - 2006)

Martina Zimmermannová

Občanské sdružení Proxima Sociale, Praha

²¹ Ideologicky zaměřené výchovné programy - misijní či ideologická náborová činnost. Programy s takovými prvky by neměly být součástí běžného obsahu programu. Mohou být však uspořádány jednotlivé akce, jejichž obsahem je seznámení s náboženstvím či ideologií. Tyto akce jsou však pořádány jako nadstandardní doplňková činnost, pořádaná výhradně za účelem rozšíření rozhledu klientů.

²² Komerční aktivity – marketingové či prodejní aktivity nesouvisející s fungováním terénní sociální práce, v nichž je v rámci nabízení klientům nákup zboží či služeb. Tím je myšleno, že v terénní sociální práci nebudou realizovány aktivity např. přímého marketingu, prodeje životního pojištění, stavebního spoření atd., v nichž by se měnil charakter vztahu terénní sociální pracovník x klient a pracovník x klient na druh obchodního vztahu. Tyto aktivity nemohou vykonávat ani externí osoby.

Praha 12 tvoří s dalšími 21 pražskými městskými částmi území hlavního města Prahy. Městskou část tvoří **pět obcí - Modřany, Komořany, Cholupice, Točná a Kamýk.**

K červnu 2004 měla městská část Praha 12 **54 094 obyvatel**, kteří zde byli přihlášení k trvalému pobytu, z toho je 6226 dětí do 15 let (3150 chlapců, 3076 dívek).

V červnu 2004 byla na území Prahy 12 provedena sociálně demografická analýza. Tato analýza by měla být jedním z podkladových materiálů pro tvorbu komunitního plánování systému sociálních služeb na místní úrovni. Jejím cílem bylo mimo jiné zohlednit specifické potřeby a vývojové trendy charakteristické pro městskou část, potažmo hlavní město Prahu jako celek (s ohledem na charakter a uspořádání Prahy). Z provedené analýzy vyšlo několik základních důležitých informací pro plánování sociálních služeb v tomto regionu.

„Správní obvod Praha 12 má relativně slabší zastoupení osob starších 59 let, což potvrzuje skutečnost, že jde o relativně „mladou“ městskou část. Imigrační vlny a pravděpodobně výkyvy v plánované bytové výstavbě způsobily silnější zastoupení stávajících „čtyřicátníků“, tj. kohorty 45 - 55 let, následované vývojovým propadem až do generace jejich dětí.“ (Sociálně demografická analýza městské části Prahy 12, 2004)

Dále analýza mluví o tom, že Praha 12 je označena za jednu z „nejmladších“ pražských částí. V roce 2001, v době sčítání lidu, správní obvod Praha 12 vykazoval:

- vůbec nejvyšší podíl svobodných osob starších 15 let,
- nižší podíl rozvedených,
- velmi nízký podíl ovdovělých.

Dále Analýza uvádí, že do roku 2032 se na území Prahy 12 objeví vliv silnějších stávajících ročníků ve věku 15 – 25 let. *„Závažnějším faktem se jeví skutečnost, že stejně jako v České republice, tak i v rámci Prahy 12 lze očekávat prohlubování stárnutí populace. Předpokládá se pokles podílu dětské a produkční složky obyvatelstva (0 – 14 let a 15 – 59/64 let) v populaci a naopak nárůst podílu starších lidí, respektive poprodukční ekonomické generace.“*

Tato analýza je důležitá pro další plánování sociálních služeb v regionu. Ukazuje, že zastoupení dětí a mládeže je významné, i když do budoucna bude generace stárnout, budou i nadále mít děti a mladí lidé v této městské části své početné zastoupení. Z této analýzy je tedy možné usuzovat přímou potřebnost služby terénní sociální práce pro cílovou skupinu neorganizované mládeže. S jistotou však nelze tvrdit, že se tato služba bude jevit v komunitním plánu jako potřebná. Komunitní plánování by tuto potřebnost mělo vyvrátit či potvrdit.

Sociální síť na Praze 12 pro potřeby cílové skupiny dětí a mládeže

Na území lokality Prahy 12 jsou pro cílovou skupinu dětí a mladých lidí dostupné tyto sociální služby, které jsou schopny řešit jejich obtížnou životní situaci:

- kurátoři pro mládež a oddělení péče o děti při MČ Praha 12,
- pedagogicko-psychologická poradna,
- Středisko pro děti a mládež Modřany – ambulantní a lůžková část,
- Proxima sociale, o.s. – Komunitní centrum Krok.

Všechny tři výše uvedené služby (kurátoři pro mládež, pedagogicko-psychologická poradna a Středisko výchovné péče) patří ke státním zařízením. Tato zařízení nabízejí služby těm dětem a mládeži, kteří se již ocitli v nějaké nepříznivé životní situaci a jsou přinuceni svým okolím či svou rodinou využívat těchto služeb.

Komunitní centrum Krok patří k nestátním poskytovatelům sociálních služeb. Na území Prahy 12 se snaží reagovat na přímé potřeby občanů, kteří zde žijí. Jednou ze skupin, na kterou se zaměřuje, jsou děti a mládež. Těm nabízí pomoc a podporu při řešení a zvládání jejich obtíží.

Terénní programy o.s. Proxima Sociale v kontextu organizace

Občanské sdružení Proxima Sociale provozuje dvě nízkoprahová centra, která nabízí bezplatně sociální služby a pomoc ohroženým dětem, mladistvým, jejich rodinám a ostatním osobám ve třech základních programech.

- **Nízkoprahové sociální služby** pro děti a mládež. Programy mají podobu **mobilní** (viz níže) a **stacionární**. Stacionární podobu zajišťují nízkoprahové kluby pro děti a mládež: - nízkoprahový klub pro děti a mládež Krok na Praze 12 a nízkoprahový klub pro děti a mládež Jižní pól na Praze 11.
- **Programy pro dospělé klienty** (byť pružné sociální intervence a pomoci, občanská poradna, Job klub).
- **Programy na klíč** (programy s ucelenou koncepcí zaměřené na práci se specifickými skupinami dle zakázek objednatelů. Jedná se např. o probační program zaměřený na mladistvé prvotrestané pachatele a cyklus preventivních programů pro žáky základních škol a jejich učitele).

Terénní programy zaměřené na děti a mládež jsou tedy součástí **programu Nízkoprahové sociální služby** pro děti a mládež. Jejich cílem je minimalizovat možná rizika, která souvisí se stylem života mladých lidí, a umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a řešit problémy spojené s obdobím dospívání. Terénní práce se zaměřuje na lokality Prahy 11 a 12.

Organizace se od počátku svého fungování v regionu Prahy 12 snaží sledovat využití jednotlivých služeb prostřednictvím anket pro obyvatele okolního sídliště. Jednou za měsíc se pracovníci programu scházejí se všemi poskytovateli služeb pro děti a mládež v lokalitě Prahy. Na „regionální setkávání“, jak jsou tyto schůzky nazývané, jsou kromě programu zváni kurátoři pro mládež, protidrogová koordinátorka, sociální pracovníce z oddělení péče o děti z MČ Praha 12, Středisko výchovné péče a Pedagogicko-psychologická poradna. Na tato sezení mají přístup i představitelé základních škol a další hosté, kteří se o tuto problematiku zajímají. Regionální setkávání slouží k tomu, aby poskytovatelé služeb byli navzájem informováni o svých nabídkách a diskutovali o jiných možnostech poskytování služeb.

Významným počinem organizace bylo její zapojení do procesu komunitního plánování rozvoje sociálních služeb na Praze 12, v rámci kterého se stala koordinátorem jedné z pracovních skupin tvořících podklady pro vypracování plánu rozvoje sociálních služeb. Náplň skupiny je zaměřena na práci s rodinou, dětmi a mládeží.

Primární snahou centra je poskytovat služby, které jsou komunitou žádány. Zatím se stále v největší míře zaměřuje na cílovou skupinu mladistvých. S tím, jak postupně sídliště „stárne“, není možná daleko doba, kdy se služby více otevrou i jiným cílovým skupinám.

Vznik terénní sociální práce s dětmi a mládeží v regionu Prahy 12

Terénní sociální práci s neorganizovanými dětmi a mladými lidmi začalo v lokalitě Prahy 12 Modřany realizovat jako první občanské sdružení Proxima Sociale, konkrétně pak jeho součástí Komunitní centrum Krok. Občanské sdružení bylo založeno již v roce 1993, ale samotné služby začalo poskytovat až v roce 1995. Toto centrum vzniklo díky podpoře Phare, MPSV a MÚ MČ Prahy 12. Projekt patří mezi první svého druhu, který byl v České republice realizován. V letech 1995 – 1998 ho Rada Evropy zařadila mezi modelové projekty sociálních služeb.

V roce 1995 byl region Prahy 12 pro realizaci služeb terénní sociální práce a nízkoprahového klubu zvolen proto, že měl m. j. zajímavé demografické a biografické složení. V době vzniku zde žilo trvale **58 862 obyvatel**, které tvořilo relativně mladší věkovou strukturu s výraznou převahou věkové kategorie 10 - 19 letých a 40 - 44 letých (tzn. jejich rodičů).

Na terénní práci v regionu navazují dva nízkoprahové kluby, které realizuje také o.s. Proxima Sociale. Při dvou základních školách na Praze 12 existují tzv. školní kluby, které nabízejí spíše volnočasové aktivity. Stejně tak Dům dětí a mládeže, který se zaměřuje opět zejména na volnočasové aktivity.

Terénní sociální práce

Terénní sociální práce s dětmi a mladými lidmi je v lokalitě Prahy 12 – Modřan realizována Komunitním centrem Krok od července 1995. Prostředkem k dosažení cíle je kontaktování mládeže ve věku cca 13 – 18 let v jejich přirozeném prostředí, které tvoří ulice, restaurace, herny, sklepy, kočárkárny atd. Jedná se o mládež, která se převážně vyhýbá institucionální péči a je zvyklá řešit své problémy sama. Z toho vyplývají jevy, jako je osamělost, ztížená orientace v současné společnosti, frustrace, agresivita atd., které u některých jedinců mohou ústít ke kriminalitě, drogové závislosti a dalším sociálně-patologickým jevům.

Cílem terénní sociální práce je prohloubení kontaktu s touto cílovou skupinou a vytvoření takového vztahu, který streetworkerovi umožňuje korigovat problémové chování mladistvého anebo mladého dospělého, a touto cestou výše zmiňovanému rizikovému chování předcházet.

Terénní sociální práce v lokalitě Prahy 12 probíhá ve třech lokalitách (stav v roce 2005):

- **Sídliště Beránek** – terénní sociální práce je zde prováděna s využitím terénního zázemí „Boudy“. Jedná se o místo, které je částečně odděleno od zbytku modřanského sídliště. V lokalitě se nachází jedna základní škola, kterou navštěvuje většina uživatelů a soukromá obchodní akademie. Terénní sociální práce se uskutečňuje v prostorách školního hřiště a ostatních hřišť na sídlišti, laviček před domy, veřejného parkoviště, kde je umístěna Bouda a v přilehlé

Modřanské roklí. Terénní sociální práce je zde prováděna v pondělí a ve středu od 15:00 – 20:00 hodin.

- **Okolí lesoparku Kamýk**, konkrétně prostor před nákupním střediskem Labe a hotelem DUM, starý modřanský hřbitov, skate park u Základní školy Angelova – je prováděna terénní sociální práce bez nabídky využití terénního zázemí. Terénní sociální práce se uskutečňuje nejčastěji na lavičkách, kde se schází cílová skupina. Terénní sociální pracovníci procházejí předem stanovený okruh, který v sobě zahrnuje výše zmíněné lokality. Terénní sociální práce je zde prováděna každý čtvrtek od 15:00 – 20:00 hodin.
- **Lokalita okolo terénního zázemí klubu Garáž**

Klub Krok je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež nabízející podporu a pomoc dětem a mládeži převážně z Prahy 12, které se ocitly v obtížné životní situaci.

Cíle nízkoprahových programů:

- poskytnout podporu a pomoc v obtížných životních situacích,
- podporovat pozitivní změnu v životě klienta cílové skupiny,
- doprovázet cílovou skupinu v zátěžovém období dospívání,
- omezit rizika spojená s životním stylem cílové skupiny,
- podporovat cílovou skupinu k aktivnímu a samostatnému řešení svých obtíží,
- motivovat cílovou skupinu k zapojení do dění místní komunity,
- motivovat cílovou skupinu k aktivnímu trávení volného času,
- zvyšovat kompetence cílové skupiny v uplatnění na trhu práce,
- omezit riziko sociálního vyloučení.

Cílovou skupinu nízkoprahového klubu pro děti a mládež Krok je definována především věkem, problematikou a místem.

Cílovou skupinou jsou děti a mládež:

- věku 13 – 19 let
 - v indikovaných případech jsme schopni pracovat individuálně i nad věkovým rámcem cílové skupiny,
 - indikovaným případem rozumíme: klient je v klientské práci, ale svým věkem překročil cílovou skupinu, klient věkem těsně nespadá do cílové skupiny, přesto vyhledal službu, má o ni zájem a využívá nabídku sociálních služeb, nikoliv volnočasové aktivity nebo prostor zařízení.
- mající bydliště zpravidla na Praze 12,
- tráví většinu svého volného času pasivně na „ulici“,
- nechťejí nebo nemohou být někde organizováni,
- selhávající ve škole a v sociálních vztazích,
- z neúplných rodin,
- jejichž blízcí mají problémy s návykovými látkami,
- před první sexuální zkušeností,
- se sklony k sebepoškození.

Typický klient, se kterým pracují terénní sociální pracovníci v tomto zařízení, je:

Muž 13-18 let, který

- svůj volný čas tráví na ulici – nevyhledává žádné institucionalizované aktivity či kroužky,
- o své rodině mluví minimálně, může pocházet ze všech typů rodin,
- pravidelně užívá konopné drogy, tabák a alkohol, experimentuje s tanečními drogami, experimenty se stimulancii (pervitin),
- jeho volný čas je bez konkrétní náplně. Tu většinou určuje celá parta, ve které se pohybuje – náplň volného času je každý den velmi podobná. Vysedávání na lavičkách na sídlišti, shánění peněz na konopné drogy, nákup a konzumace drogy. Někdy se klient spolu s partou přesouvá do sklepních prostor. Mimo domov (ulice, sklep) se pohybuje do pozdních večerních hodin (22:00). Roční období nerozhoduje,
- má problémy s dodržováním zákonů. Většinou se jedná o latentní kriminalitu. Trestnou činnost páchá většinou ve večerních či nočních hodinách. Jedná se o vykrádání sklepů, neoprávněné držení cizí věci – „vypůjčení si cizího automobilu“, krádeže mobilních telefonů či rozprodávání kradených věcí. Jedná impulsivně,
- má problémy s dodržováním školní docházky – falšuje razítka od lékaře či podpis rodičů. Prospěch ve škole je „uspokojivý“ – časté jsou známky 4, časté srpnové reparáty. Navštěvuje základní školu či střední odborné učiliště, vidí nutnost si dodělat maturitu,
- má záznam u kurátorů pro mládež – záškoláctví, trestná činnost,
- příliš nepřemýšlí o budoucnosti, žije teď a tady, maximálně má plány na příští léto, které se stejně nikdy neuskuteční,
- většinou nemá žádný partnerský vztah,
- má zájem zažít něco netradičního, velkého,
- nemá informace ze společnosti, z politiky, neví jaká jsou jeho práva a povinnosti,
- peníze získává od rodičů, z příležitostné trestné činnosti. Peníze utrácí za tabák, konopné drogy, alkohol,
- potrpí si na dobré značkové oblečení (zejména boty), které platí rodiče. Má mobilní telefon. Pochází ze střední ekonomické vrstvy,
- podléhá chování party – ponižuje slabší vrstevníky, staré lidi, odsuzuje závislé na drogách. O samotě je upřímný, komunikativní, zranitelnější, je více sám sebou než před svou partou, přesto se však snaží zakrývat pocity méněcennosti,
- je nedůvěřivý k lidem, kteří přicházejí „zvenčí“, zvl. pak k institucím, sociálním pracovníkům.

Žena 14-16 let, která

- pochází z neúplné rodiny či nefunkční rodiny,
- svůj volný čas tráví na ulici v partě kluků. Je zde sama, popř. s další kamarádkou. Vyhledává partu pro její výjimečnost, chce být výjimečná, touží někam patřit. Stává se středem nářeků na svou osobu. Její setrvání v partě je krátkodobější než u kluků. V partě setrvává tak 1/2 -1 rok. Po této době se ztrácí z fokusu party,
- má nižší inteligenci, chce na sebe upozorňovat, být zajímavá,
- častěji navštěvuje taneční party a konzumuje taneční drogy,
- má problémy s poruchami přijímání potravy, inklinuje k mentální anorexii,

- je promiskuitní, vyhledává krátkodobé známosti, delší vztah se jí zdá nudný, nezajímavý,
- typický je abúzus tabáku a alkoholu, má kladný vztah ke konopným drogám, ale nevyhledává je tolik jako chlapecká část party. Více inklinuje k tvrdému alkoholu,
- je hodně uzavřená,
- navštěvuje základní školu, má problém s dodržováním školní docházky.

Tato charakteristika byla vytvořena na základě přímých zkušeností z terénní práce.

V roce 2004 byli terénní sociální pracovníci v kontaktu se 183 dětmi a mladými lidmi, 114 klientů tuto službu navštívilo poprvé. Celkem pracovníci provedli 3547 kontaktů, 3714 intervencí, v tom 246 poradenství v oblasti školy, vztahů, volného času, sociálně právní problematiky, sexu, návykových látek. 54 klientů doprovodili do jiné návazné služby či instituce, 52x provedli krizovou intervenci pro klienty, kteří se ocitli v těžké životní situaci a nevěděli si s ní rady, s pěti klienty dlouhodobě pracovali v rámci individuálních konzultací, 21x byli v kontaktu s institucí ve prospěch klienta. Zbývající počet 3341 je číslo, které zobrazuje počet strukturovaných rozhovorů, které byly provedeny ve prospěch klientů.

Základní nabídkou pro uživatele služeb jsou sociální služby. K nim patří již výše zmiňované poradenství, krizová intervence, situační řešení jejich adolescentních potřeb, doprovázení, případová práce a zprostředkování informací o následných službách.

Klienti terénních sociálních pracovníků mohou využívat další sociální služby Komunitní centrum Krok. V rámci návazných služeb provozuje Komunitní centrum Krok občanskou poradnu, Job club, sociální byt pro mladé dívky a matky v obtížné životní situaci, nízkoprahové kluby pro děti a mládež a probační program pro mladistvé prvotrestané. Terénní pracovníci mají při své práci k dispozici adresář sociálních služeb, který mohou v případě použít a najít společně s klientem pro něj odpovídající službu. V tomto adresáři nejsou jen návazné sociální služby, ale například i služby zdravotních středisek a lékárn či jiných institucí.

Postavení služby terénní sociální práce v nabídce regionu Prahy 12

Cílem terénní sociální práce o.s. Proxima Sociale není jen poskytování sociálních služeb, ale také přinášení postřehů z terénu na regionální setkávání poskytovatelů sociálních služeb v regionu Prahy 12 a na schůzky pracovní skupiny v rámci Komunitního plánování. Pracovníci se mají možnost setkávat přímo v terénu s chybějícími službami pro cílovou skupinu nebo naopak s nadbytkem služeb, které nejsou využívány a stávají se neefektivními. Mohou tak přinášet názor samotných uživatelů a v lepším případě pak motivovat samotné klienty k tomu, aby se zapojili do dění ve své komunitě a stali se nositeli těchto myšlenek.

Terénní sociální práce se proto stává **integrální součástí nabídky sociálních služeb v regionu Prahy 12**. Je to jedna ze služeb, která může reflektovat potřeby těch uživatelů, kteří nedocházejí do žádné instituce. Přináší pohled od těch občanů, kteří odmítají zaběhnuté institucionální nabídky pomoci a podpory. Představitelé obce, kteří podporují komunitní plánování ve svém regionu, by se jen těžko dostali blíž k těmto skupinám obyvatel než terénní sociální pracovníci.

5. Rodiny s dětmi

Dana Nedělníková

5. 1. Popis situace cílové skupiny v našich podmínkách

Terminologie

Terénní sociální práce s rodinami se prolíná s řadou charakteristik uvedených v kapitolách jiných cílových skupin, protože i jejich příslušníci často v rodinách žijí, jejich způsob života či nepříznivá sociální situace ovlivňuje životy ostatních členů rodiny, kteří jsou současně spoluvůdci životního příběhu rodinného systému.

Následující kapitola se zaměřuje na rodiny s dětmi, jejichž společné soužití je ohroženo či komplikováno vnějšími nebo/í vnitřními vlivy a **cílem sociální služby je primárně právě zachování nebo obnovení funkcí rodiny v jejím přirozeném prostředí a udržení dítěte v podmínkách funkční rodiny, nejlépe biologické**. Činnosti směřující k tomuto cíli bývají také nazývány jako **sanace rodiny**. Přestože původ slova sanace další významové rozšiřování nevyklučuje (z latiny- vyléčení, uzdravení, napravení), souvislost s vyléčením či nápravou nemusí být vždy výstižná a v současné češtině dosud výrazně převládá užívání pojmu ve spojení s neživotnými substantivy.

V terénní sociální práci s rodinami se využívá také pojmu **sociální** nebo **terénní asistence**, i když jednoznačné terminologické ukotvení schází a jeho uplatnění je široké (např. také pro streetwork zaměřený na děti a mládež). Výraz **sociální** či **terénní asistence** obvykle označuje terénní – návštěvní službu v rodinách s dětmi, založenou na pozvání pracovníka do rodiny, tedy na dobrovolnosti, nedirektivním přístupu pracovníka, s charakterem doprovázení – odvozeno od pojmu asistence (účast, podpora, příspěví).

Uživateli takových služeb bývají členové rodin označovaných jako **dysfunkční** nebo **problémové**, ve snaze pojmenovat široký okruh jevů se společným jmenovatelem – ohroženým vývojem dětí, který rodina bez vnější pomoci není schopna zvládnout.

Uživatelé služeb jsou obvykle popisováni v následujících kategoriích:

- týrané a zneužívané děti a mládež
- děti a mládež s výchovnými a vývojovými problémy
- děti a mládež žijící mimo vlastní rodinu
- rodiče zanedbávající nebo nezvládající výchovu dětí
- rozvádějící se manželé a jejich děti/ rozcházející se partneři a jejich děti
- neúplné rodiny, pokud selhávají v některých funkcích atp. (Broulíková, Kuchařová, 2002).

Následující text pracuje s pojmem **ohrožená rodina**, který je ve shodě s *Koncepcí péče o ohrožené děti a děti žijící mimo vlastní rodinu* a umožňuje zachytit neoddelitelnost životní situace dětí a rodičů: *ohrožení rodiny jako celku je současně vždy ohrožením jejich členů, přičemž míra tohoto ohrožení je nejzávažnější pro ty nejzranitelnější z nich*.

Vnitřní ohrožení rodiny má původ ve vztahovém rámci rodiny, která není schopna řešit vzniklou nepříznivou situaci vlastními silami. Jedná se například o týrání, zneužívání a zanedbávání dítěte v rodině, domácí násilí, rozpad partnerského vztahu, rodičovský konflikt, atp.

Vnější ohrožení rodiny vzniká za situace, kdy rodina není schopna např. zajistit pokrytí materiálních potřeb, je ohrožena chudobou, nezaměstnaností, onemocněním (fyzickým nebo psychickým) nebo postižením některého ze svých členů, sociálním vyloučením, následky živelné katastrofy atp.

5. 2. Legislativní podmínky

Významným znakem sociálních služeb poskytovaných ohroženým rodinám je, že **podléhají zákonu č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí²³**, ve znění pozdějších předpisů a jejich poskytovatelé musejí mít k jejich výkonu **pověření**. Předním hlediskem sociálně-právní ochrany je podle citovaného zákona zájem a blaho dítěte. Sociálně-právní ochranou dětí (SPOD) se rozumí zejména:

- a) ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,
- b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,
- c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny.

Podle § 48 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí mohou **pověřené osoby** (právnícké nebo fyzické) vyhledávat děti uvedené v tomto právním předpisu, pomáhat rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě, poskytovat nebo zprostředkovávat rodičům poradenství při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené, pořádát přednášky a kurzy zaměřené na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovou, vykonávat činnost zaměřenou na ochranu dětí před škodlivými vlivy a předcházení jejich vzniku. V rámci sociálně-právní ochrany zaměřuje pracovník pozornost na využívání volného času dětí, na děti v kontaktu s osobami, které požívají alkoholické nápoje a jiné návykové látky či páchají trestnou činností, sleduje u dětí projevy nesnášenlivosti a násilí, věnuje pozornost dětem z rodin s nízkou sociální úrovní, zabráňuje pronikání nepříznivých sociálních a výchovných vlivů mezi ostatní skupiny dětí, nabízí dětem programy pro využití volného času, spolupracuje se školami, pověřenými osobami, zájmovými sdruženími a dalšími subjekty. Pověřené osoby mohou dále působit proti opakovaným poruchám chování a jednání dětí se zvláštní pozorností věnovanou pachatelům trestné činnosti, upozorňovat krajské úřady na potřebu napomáhat dětem, které ukončily školní docházku, při získávání možnosti pokračovat v další přípravě na povolání, zejména jde-li o děti propuštěné z ústavní výchovy, ochranné výchovy nebo výkonu trestu odnětí svobody, spolupracovat s úřady práce při zprostředkování vhodného zaměstnání pro tyto děti, usměrňovat péči o tyto děti podle programů péče o problémové skupiny dětí zpracovaných státními orgány, obcemi, pověřenými osobami a dalšími právníckými a fyzickými osobami, pomáhat dětem překonat problémy, které mohou vést k negativním projevům v jejich chování²⁴.

²³ Úplné znění vyhlášeno pod č. 373/2006 Sb.

²⁴ Pověřené osoby mohou dále podle zákona vykonávat činnosti spojené s ambulantními či pobytovými formami služeb - zřizovat zařízení sociálně-právní ochrany, poskytovat pěstounům v zařízení, jehož jsou zřizovateli, výchovnou a poradenskou péči při výkonu pěstounské péče a sledovat výkon pěstounské péče, převzít zajišťování přípravy osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny k přijetí dítěte do rodiny,

Vykonává-li terénní sociální pracovník/terénní pracovník činnosti podléhající zákonu o sociálně právní ochraně dětí, tj. činnosti výše uvedené, musí:

- I. **splňovat požadavky odborné způsobilosti**, které nejsou rozlišeny ve vztahu ke kompetencím terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka a liší se od **odborné způsobilosti stanovené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**. Podle § 49 a zákona č. 359/1999 Sb., se odbornou způsobilostí pověřených osob rozumí:
 - a) řádně ukončené vysokoškolské studium ve studijních programech v oblasti pedagogických a společenských věd, zaměřených na sociální péči, sociální politiku, sociální práci, pedagogiku, právo, psychologii, vychovatelství nebo ošetrovatelství, a v oblasti lékařství zaměřených na všeobecné a dětské lékařství,
 - b) řádně ukončené studium ve vzdělávacích programech uskutečňovaných vyššími odbornými školami v oboru sociální práce, pedagogika, charitní a sociální péče, charitní a sociální činnost, sociálně-právní činnost, dvouoborové studium pedagogika a teologie a ukončené studium pro diplomované zdravotní sestry nebo řádně ukončené maturitní studium v těchto oborech,
 - c) vzdělání v rozsahu, ve kterém se vyžaduje pro získání osvědčení o zvláštní odborné způsobilosti na úseku sociálně-právní ochrany podle zvláštního právního předpisu a praxe v trvání nejméně 1 roku,
 - d) absolvování vzdělávacích kurzů v oblasti péče o rodinu a děti v celkovém rozsahu nejméně 100 hodin a praxe v trvání nejméně 1 roku, jde-li o osoby, které řádně ukončily vysokoškolské nebo vyšší odborné vzdělání v jiné oblasti studia nebo v téže oblasti studia, ale v jiném zaměření, než jsou uvedeny v písmenech a) a b),
 - e) absolvování vzdělávacích kurzů v oblasti péče o rodinu a děti v rozsahu nejméně 100 hodin a praxe v trvání nejméně 1 roku, jde-li o osoby, které dosáhly středního nebo základního vzdělání, nebo
 - f) absolvování přípravy organizované pro dobrovolníky vysílající organizací, které byla udělena akreditace Ministerstvem vnitra podle zvláštního právního předpisu, je-li tato příprava zaměřena na pomoc při péči o děti, mládež a rodiny v jejich volném čase.
- Za praxi se považuje činnost v oblasti péče o rodinu a děti. Na přímém poskytování sociálně-právní ochrany se mohou podílet také osoby, které uvedenu **odbornou způsobilost nezískaly**, pokud tuto činnost vykonávají pod dozorem osoby, která požadavky odborné způsobilosti naplňuje. Osoba, která odbornou způsobilost nezískala, je povinna absolvovat vzdělávací kurz v oblasti péče o rodinu a děti nejpozději do 1 roku od započetí přímého poskytování sociálně-právní ochrany. Odborná způsobilost k výkonu sociálně právní ochrany nenahrazuje způsobilost k výkonu povolání terénního sociálního pracovníka/ terénního pracovníka.

navrhovat obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností osoby vhodné stát se pěstouny, tyto pěstouny či osvojitele vyhledávat a oznamovat je obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, vyhledávat děti vhodné k osvojení nebo ke svěřením do pěstounské péče a oznamovat je obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, poskytovat osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům poradenskou pomoc související s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče, v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

II. mít pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí a dodržovat rozsah činností, který je v pověření stanoven. Provádění některé z uvedených činností bez pověření (nebo nad jeho rámeček) je hodnoceno jako správní delikt.

III. plnit specifické povinnosti vyplývající ze zákona č. 359/1999 Sb., které se vztahují zejm. k poskytování informací (na výzvu orgánů sociálně-právní ochrany povinnost sdělit bezplatně údaje potřebné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany. Povinnosti zachovávat mlčenlivost se nelze dovolávat, jestliže mají být sděleny údaje o podezření z týrání, zneužívání dítěte nebo ze zanedbávání péče o něj – tato povinnost platí pro všechny poskytovatele sociálních služeb), k vedení evidence a spisové dokumentace a dalších záznamů (záznamy o činnosti související s poskytováním sociálně-právní ochrany v rozsahu vymezeném pověřením je třeba předložit na požádání orgánu, který rozhodl o vydání pověření, povinnost předložit výroční zprávu o činnosti v sociálně-právní ochraně za kalendářní rok atd.).

5. 3. Specifika terénní sociální práce v rodinách s dětmi jsou uvedena ve vztahu:

- k jiným cílovým skupinám
- k možnostem praxe orgánů sociálně právní ochrany dětí

5. 3. 1. Specifika terénní sociální práce s rodinami ve vztahu k jiným cílovým skupinám

Současný systém sociálních služeb je postaven na ochraně práv uživatele a jeho autonomii. Pro poskytování sociální služby jsou rozhodující cíle a přání uživatele, které však ustupují před ochranou práv a oprávněných zájmů dítěte. Blaho dítěte je nadřazeno nad všemi ostatními zájmy, jako jsou zájmy rodičů, rodiny (nebo i státu), a stejně tak musí být zájem dítěte předním hlediskem při jakékoli činnosti týkající se dětí, ať už je uskutečňována veřejnými nebo soukromými institucemi, soudy, správními nebo zákonodárnými orgány (Úmluva o právech dítěte 104/1991 Sb.), a tedy i při poskytování sociálních služeb.

Zejména při práci s touto cílovou skupinou je proto třeba brát v úvahu nejen zájem a přání uživatele, ale i zájem dítěte, přičemž tyto zájmy nemusejí být vždy ve shodě. Na druhou stranu primární odpovědnost za blaho dítěte náleží rodičům, nikoli státu či konkrétnímu poskytovateli sociální služby, a pro rodinu není užitečné a obvykle ani žádané, přebírá-li ji na sebe pracovník automaticky. Zásah do rodičovských práv je krajním řešením a možnosti spojit při práci s rodinou tak silné prvky kontroly s pomocí založenou na vztahu důvěry jsou omezené. Terénní práce s rodinou při tom spočívá zejména v návštěvách v domácnostech („home visiting“), kde je vztah důvěry a vzájemnosti základním předpokladem (Speekman Klass, 1996). Vstup do soukromého prostoru rodiny kombinuje profesionální roli pracovníka s rolí návštěvníka a klade vysoké požadavky na udržení hranic ve vztahu mezi pracovníkem a rodinou a na srozumitelnost vysvětlení účelu služby a role pomáhajícího. Porozumění těmto skutečnostem je složité zejména pro děti. Vyjasnění

podmínek a vlastní role v rozhovoru s klientem předchází vlastní pracovníkově rozhodnutí a sebereflexe.

Práce s rodinou v přirozeném prostředí umožňuje pracovníkovi lépe zachytit kontext a vnímat rodinu jako celistvou jednotku, současně však mohou členové rodiny, všichni klienti téhož pracovníka, vystupovat jako lidé s různými cíli a představami o řešení (viz kapitola Dilemata).

5. 3. 2. Potenciál terénní sociální práce ve vztahu k možnostem praxe orgánů SPOD

Práce v terénu v podobě „šetření“ v domácnostech je běžnou součástí práce orgánů sociálně-právní ochrany dětí. Je-li však cílem šetření pouze zajištění podkladů pro rozhodnutí z oblasti dávek, prošetřování rodinných a výchovných podmínek či obecně shromažďování informací, je otázkou, zda tyto dílčí účelové aktivity lze považovat za terénní sociální práci s rodinou. Skutečnost, že výkon terénní sociální práce ze strany orgánů sociálně-právní ochrany nebývá hodnocen jako dostačující, je připisována zejména přetížení orgánů SPOD administrativou, jejich nedostatečné kapacitě, nerovnováze mezi odpovědností za osud dětí, která je orgánům SPOD připisována, a nástroji, které při tom mohou využívat (Koncepce péče o ohrožené děti a děti žijící mimo vlastní rodinu, 2006), přehlížením nelze ani převahu kontrolních mechanismů, uplatňovaných při výkonu SPOD.

Pokud představy o tom, co v rodině nefunguje, vycházejí pouze z několika šetření a informací zvenčí, mohou být založeny na předpokladu jednoduché příčiny a následku, viděné z individuálně orientované perspektivy a praktiky, vycházející z těchto předpokladů, které přináší podle Berg (1991) více těžkostí a traumat, a to zejména dětem. Nejen že snaha ochránit děti před „špatnými rodiči“ ústí do trápení dětí, ale také čím déle jsou od sebe odděleni, tím těžší je dát je znovu dohromady. Fungování, tedy naplňování funkcí rodiny, je třeba chápat komplexně - rodiny, které ztrácejí nebo ztratily schopnost plnit své funkce ekonomické, jsou často nadále schopny plnit funkce citové. Odebráním dětí rodina ztratí motivaci ke zlepšení svých ekonomických a společenských funkcí, i její citové funkce mohou slábnout. Po vyřešení ekonomických problémů rodiny často nenásleduje automatický návrat dítěte domů, ale rodiče musí u soudu zrušení ústavní výchovy navrhnout a projít složitým a dlouhým řízením, aby dítě získali zpět (Návrat dítěte do původní rodiny, 2003).

Potenciál terénní práce s rodinou rozšiřuje navázání pozitivního a podporujícího vztahu, nazývané také jako „připojení“ (Berg, 1991). Pokud je rodina přesvědčena, že se o ni pracovník skutečně zajímá, bude na vytváření změn spolupracovat ochotněji.

První setkání udává často základní ladění pro pozdější kontakty s rodinou. Odehrávali se první kontakt v domácnosti, pracovník je současně na návštěvě „u rodinného stolu“ a současně v práci, kdy je jeho konverzace nástrojem změny. V rozhovoru je třeba brát ohled na to, co mají klienti sklon bránit a být v tom opatrní. Pokud rodiče na dítě přináší samé stížnosti, může to být signál, že je třeba ocenit jejich rodičovství. Většina rodičů ve svém rodičovství poměrně snadno zapochybuje, zúzkostní a může pak mít sklon k tvrdosti. Nejistí rodiče někdy obviňují své děti, že pracovníka domů

„přivolaly“ (Berg, 1991). Bývá pro ně snazší připustit, že pracovník dochází do domácnosti kvůli dětem proto, aby jim „s nimi pomohl“. Rodiče proto snadněji navazují spolupráci na zakázkách pro rodinu jako celek méně klíčových, orientovaných na pomoc dětem. Teprve pokud zjistí, že pracovníkovi mohou důvěřovat, bývají ochotni zpřístupnit intimnější témata – nemusí jít o žádná hluboká vnitřní traumata či konflikty v rodině, ale o záležitosti, které se rodiny silně dotýkají: nemoc, kterou tají před okolím, neschopnost přijmout dítě takové, jaké je, neadekvátní rozdělení rolí v rodině, neschopnost být pro děti autoritou, zábrany v komunikaci a zejm. ve sdílení atd. Pokud je to možné vzhledem k věku a schopnostem dětí, při formulaci zakázky je třeba zapojit i je, tím pozorněji, čím více je třeba posílit jejich postavení v rodině.

Pokud terénní sociální pracovník/terénní pracovník vstupuje mezi členy rodiny, mění rovnováhu, která se vytvářela nějaký čas a plnila určité funkce. Mezi rodiči, mezi dětmi navzájem nebo mezi rodiči a dětmi existují vztahové konstelace, do kterých pracovník zasahuje, staví-li se např. na stranu dítěte. Členové rodiny se někdy snaží ztracenou rovnováhu získat zpět, a to často nepřímým vyjadřováním svých potřeb, žádostmi o pozornost, o soukromí s pracovníkem atd. (např. rodič mluví s pracovníkem před dítětem a o dítěti ve třetí osobě, jako by nebylo přítomno, domáhá se, aby se pracovník připojil ke stížnostem na dítě atp.). Pracovník by měl být k takovým projevům citlivý a všimát si projevů všech členů rodiny. Mnoho rodičů je izolovaných a osamělých a snadno se vyleká, pokud se pracovník zaměřuje převážně na děti.

Je také užitečné sledovat užívání klíčových slov, které mají pro rodiče i děti význam, jako např. povyk, trápení, diskuse místo hádka a podobně, a přistoupit na jejich používání. Není užitečné pouštět se do přímé konfrontace a nutit klienty k obraně. Pokud je to možné, vyhýbá se pracovník tomu, aby záležitosti v rodině označoval za problém jako první. Pokud to udělá a rodina nesouhlasí s tímto pohledem, břímně důkazu je na něm. Namísto očekávání, že klienti přijmou jeho způsob uvážování a jednání, snaží se pracovník přistoupit na jejich způsob myšlení a jednání. Pokud členové rodiny cítí, že jsou respektováni a oceňováni, budou snáze přijímat i úsudek pracovníka (Berg, 1992).

Nejčastější problémy, na nichž terénní sociální pracovníci/terénní pracovníci s rodinami spolupracují

Problémy rodin představují propojený systém, který nelze obecně schematizovat ve smyslu příčin a následků, za nejčastější témata spolupráce lze zjednodušeně považovat:

- **sociokulturní znevýhodnění rodiny a jeho projevy** (může se projevovat při uplatnění rodičů na trhu práce, kulturní a jazykové znevýhodnění i odlišná společenská pravidla komplikují prospívání dětí ve školách dimenzovaných na jiný sociokulturní standard),
- **zdravotní znevýhodnění některého z členů rodiny** (duševní či tělesné onemocnění (včetně závislostí) rodiče komplikující fungování rodiny),
- **ohrožení chudobou a/nebo sociálním vyloučením** (se zvláštní pozorností věnovanou neúplným a vícedětným rodinám²⁵), viz kapitola Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit,

²⁵ K chudobou nejohroženějším typům rodin patří podle definice chudoby EU rodiny se třemi a více dětmi: 20% těchto rodin se nachází pod hranicí ohrožení chudobou (ČSÚ, Mikrocensus 2002).

- **nedostatek schopností, dovedností, příp. motivace, zejm. v oblasti uplatňování rodičovských kompetencí** (nejasná pravidla týkající se výchovy dětí, nedostatek času na dítě, zanedbávání či deprivace, problematický výchovný styl od přehnané tvrdosti, hyperprotektivity, až po absenci výchovných postupů) a **vztahové problémy v rodině** (domácí násilí, partnerská krize či rozpad, syndrom zavrženého rodiče apod.),
- **výchovné a výukové problémy dětí s** nebo **bez zjevné vazby k okolnostem uvedeným výše** (školní neprospívání, zanedbávání školní docházky, útesy z domova, delikvence atd.),
- **odebrání dítěte z rodiny do ústavního zařízení a podpora rodičů v dosažení návratu dítěte zpět do rodiny.**

5. 4. Činnosti terénního sociálního pracovníka /terénního pracovníka

Terénní sociální práci v rodinách s dětmi lze v typologii sociálních služeb zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vztáhnout zejména k **sociálně aktivizačním službám pro rodiny s dětmi**, jejichž činnosti jsou stanoveny vyhláškou č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a k poskytování **poradenství**. Současně však existuje řada kvalit, které terénní práce v rodinách přináší, a nelze je metodicky vymezit v jazyce popisu úkonů. Jde například o působení jako model, vzor zdravé komunikace, model chování opačného pohlaví, poskytnutí zkušenosti nehodnotícího přijetí, poskytnutí bezpečného rámce pro riskování nových způsobů jednání, kde i selhání je akceptováno apod.

5. 4. 1. Poskytování poradenství

5. 4. 1. 1. Sociální a právní poradenství

Zejména jde o:

- **poskytování informací o skutečnostech**, které je při rozhodování o řešení potřeba znát a vycházet z nich (jaké jsou legislativní podmínky, existující školská zařízení atd.), *konkrétně např. pravomoci a cíle orgánů SPOD, podmínky dávek státní sociální podpory, procedurální postupy a náležitosti různých podání, informace o právech uživatelů, např. nahlížení do spisů, práva na informace, na ochranu osobních údajů apod.* Jde o sdělování informací, faktů, která jsou chápána jako východiska.
- **poskytování informací o alternativách řešení** (možnosti řešení dluhů, dostupné příležitosti levnějšího bydlení vzhledem k dané lokalitě, nabídka místně dostupných služeb zaměstnanosti atd.), *konkrétně např. nabídka možných postupů při o sporech o svěřením dítěte do péče jsou a) zprostředkování komunikace mezi rodiči s cílem uzavřít dohodu ve spolupráci s pracovníkem, b) využití služeb rodinné mediace, c) návštěva občanské poradny, d) využití právní pomoci atp.* Volba způsobu řešení je na uživateli služby, pracovník pouze uvádí možnosti a rizika jednotlivých alternativ.
- **poskytování rad a doporučení týkající se žádoucího chování klientů**

(Návrat dítěte do původní rodiny, 2003) (doporučení týkající se úhrady plateb za bydlení či školní akce dětí, doporučení o dodržení očkovacího kalendáře dětí aj.); *konkrétně např. pracovník uživateli doporučí, aby reagoval na předvolání k soudnímu jednání, jakým způsobem to může udělat (omluva, dostaví se apod.), a dohodnou se na možné podpoře v těchto postupech – připraví se na jednání společně – shromáždí doklady, argumenty, sepíší si základní požadavky, pracovník uživatele k soudu doprovodí apod., podle potřeb a zásad zplnomocnění uživatele služby.* Pracovník je při tom schopen rozlišovat rady a doporučení uživatelem vyžádané a nevyžádané a reflektuje, kdy vykonává kontrolu a kdy pomáhá.

- **aktivní pomoc při jednání s úřady a dalšími subjekty** (zastupování a doprovázení uživatelů při jednáních na úřadech, např. na odboru sociálně-právní ochrany dětí, ve škole, s majitelem objektu, kde rodina bydlí, apod.). *Konkrétně např. pracovník na vyžádání doprovází uživatele na bytový odbor k jednání o vyrovnání dlužného nájemného. Podle možností a přání uživatele a podle zásad zplnomocňování pracovník komunikaci uživatele s úředníkem z počátku nahrazuje, doplňuje, později facilituje nebo uživatele podporuje svou přítomností.* Pomoc při jednání může mít také podobu zpracování písemných podání v zájmu klienta, pomoc při vyplňování listin a formulářů atd.

5. 4. 1. 2. Výchovné poradenství

Poradenství se zaměřuje na poskytování informací týkajících se výchovy, přičemž tyto aktivity jsou také součástí sociálně aktivizačních služeb. Výchovná práce se týká jak rodičů, tak dětí; to znamená, že změny je často potřeba dosáhnout na obou stranách. Cílem je obnovení či posílení konstruktivního výchovného působení a získat zkušenost výchovné kompetence, s využitím spolupráce dalších odborníků z oblasti etopedie, pedagogicko-psychologického poradenství, psychoterapie atd.

5. 4. 1. 3. Sociálně aktivizační služby

5. 4. 1. 3. 1. Terénní sociální pracovník/terénní pracovník **vykonává výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti** ve smyslu

1. pracovně výchovné činnosti s dětmi (*např. pomoc při školní přípravě, zapojení dětí do činností souvisejících s chodem domácnosti, zapojení do pracovně výchovných programů pro děti, např. v ekologické výchově apod.*),
2. pracovně výchovné činnosti s dospělými (*například podpora a nácvik rodičovského chování, včetně vedení hospodaření a udržování domácnosti, podpora a nácvik sociálních kompetencí v jednání na úřadech, školách, školských zařízeních, včetně např. vyžádané asistence při rozhovoru s učitelem, doprovodu k pediatrovi s nácvikem podpory dítěte během vyšetření atd.*),
3. nácviku a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností dítěte (pracovník s dítětem provádí motorická cvičení, využívá arteterapeutických prvků, podporuje rozvoj jeho kreativity. V rámci praktických činností nebo při volnočasových aktivitách může podporovat sourozenecké

vztahy, včetně posilování vzájemné pomoci mezi sourozenci a ve vztahu k rodičům apod.),

4. zajištění podmínek a poskytnutí podpory pro přiměřené vzdělávání dětí (*např. doprovází rodiče s dítětem do pedagogicko-psychologické poradny, pomáhá implementovat doporučené vzdělávací postupy při školní přípravě, zejm. u dětí s poruchami pozornosti či specifickými poruchami učení atd.*),
5. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity (*napomáhá dítěti při volbě jemu vyhovujících přijatelných volnočasových aktivit, včetně asistence při hledání finančního zajištění těchto aktivit apod.*).

5. 4. 1. 3. 2. Terénní sociální pracovník/ terénní pracovník **zprostředkovává kontakt se společenským prostředím** (*terénní sociální pracovník/terénní pracovník doprovází děti do školy, je-li to odůvodněné, doprovází k lékaři, na zájmové aktivity, zprostředkovává komunikaci členů rodiny např. s pracovníky OSPOD či kurátory, včetně spoluúčasti na těchto jednáních s různou mírou vlastní aktivity, v závislosti na účelnosti a přání uživatelů*),

sociálně terapeutické činnosti jsou v současné legislativě vykládány jako aktivity, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování členů rodiny (*podpora při hledání sociálních vazeb rozšiřujících sociální síť rodiny, pomoc při hledání zaměstnání, při řešení zadlužení či jiných ekonomických problémů, pomoc při změně nevyhovujícího bydlení atd.*).

5. 4. 1. 3. 3. Terénní sociální pracovník/ terénní pracovník poskytuje **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí (*pracovník pomáhá rodině např. při založení bankovního účtu u peněžního ústavu, při zajištění dětského tábora apod.*),
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob (*terénní sociální pracovník/terénní pracovník např. s rodinou pracuje na změnách, ke kterým je třeba dospět, aby došlo k odvrácení rizika odebrání dětí, nebo aby rodina dosáhla takových podmínek, do kterých se děti mohou z ústavního prostředí vrátit, včetně komplexního poradenství o tom, jak mají rodiče postupovat, aby u soudu prokázali, že jsou schopni opět své rodičovské povinnosti plnit (Návrat dítěte do původní rodiny, 2003); terénní sociální pracovník na základě plné moci může také zastupovat uživatele při soudním jednání ve věci výchovy a výživy dítěte, aktivně se ho účastnit a hájit tak zájmy a práva uživatelů*).

Kromě působení na **situaci konkrétních rodin** („případová práce“) terénní sociální pracovník/sociální pracovník usiluje o **ovlivnění společenských podmínek**, v nichž jeho cílová skupiny žije. Pracovníci se mohou zapojovat do osvětových akcí, kampaní a jednání v zájmu ochrany práv rodin a jejich společného soužití, v zájmu ochrany práv dítěte, např. na život v rodině atd.

Spolupracující instituce:

- státní správa a samospráva (zejména orgány sociálně-právní ochrany dětí a další pracovníci sociálních odborů, bytový odbor aj.),
- školská zařízení,
- pedagogicko psychologické poradny,
- zařízení volnočasových aktivit,
- pediatrické ambulance, příp. další specialisté,
- poskytovatelé sociálních služeb,
- kojenecké ústavy a dětské domovy,
- diagnostické ústavy, výchovné ústavy a střediska výchovné péče,
- Probační a mediační služba,
- pedopsychiatrické a psychologické ambulance,
- svépomocné rodičovské skupiny,
- zájmová sdružení,
- soudy a další.

5. 5. Specifické legislativní znalosti potřebné pro práci s cílovou skupinou:

Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů
Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů
Sdělení FMZV č. 104/1991 Sb., o Úmluvě o právech dítěte
Sdělení MZV č. 47/2001 o přistoupení České republiky k Evropské úmluvě o právním postavení dětí narozených mimo manželství
Sdělení MZV č. 54/2001 Sb. m. s. o přijetí Evropské úmluvy o výkonu práv dětí

Shrnutí:

Cílovou skupinou jsou obecně ohrožené rodiny s dětmi.

Cílem je primárně právě zachování nebo obnovení funkcí rodiny v jejím přirozeném prostředí a udržení dítěte v podmínkách funkční rodiny, nejlépe biologické.

Činnosti terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka podléhají zákonu o sociálně-právní ochraně dětí (primárním zájmem je blaho dítěte, odlišné požadavky na odbornou způsobilost, zvláštní povinnosti poskytovatele).

Základní formou terénní práce s rodinou jsou návštěvy v domácnosti. Požadavky spojené s opakovanými návštěvami v domácnosti: vyjasnění formální a současně přijímající, respektující povahy vztahu, transparentnost, vědomí zásahu do rodinného systému pouhou přítomností pracovníka, terénní sociální práce s rodinou není synonymem pro šetření v domácnosti za účelem posouzení či rozhodnutí o dílčí záležitosti.

Příklady dobré praxe

5. 6. Příklad dobré praxe v mikroregionu Kladno

Věra Bechyňová

Občanské sdružení Střep, Praha

5. 6. 1. Cílová skupina

Rodiny s dětmi ohrožené dezintegrací.

Jedná se o cílovou skupinu rodin, které jsou dlouhodobě, často generačně, ve velmi obtížné sociální situaci, která se vzhledem k sociálně-ekonomickým změnám posledních let zpravidla nezlepšuje. Jedním z důsledků jmenovaných obtíží je nedostatečná schopnost a možnosti rodičů pečovat o nezletilé děti. K rizikovým faktorům rozvoje osobnosti a potažmo i schopnosti integrace do společnosti těchto dětí patří kromě řetězených sociálních problémů rodiny i riziko jejich odebrání z rodiny do kojeneckého ústavu nebo do zařízení pro výkon ústavní výchovy.

5. 6. 2. Stručný popis lokality – dostupné služby, specifika regionu

Kladno je největší statutární město Středočeského kraje (72 tisíc obyvatel) s přilehlými spádovými obcemi, které je specifické svými sociálními problémy, jako je vysoká míra nezaměstnanosti, vysoký počet obyvatel žijící dlouhodobě pod/nebo na hranici životního minima, vysoký počet romské populace atp. Tyto sociální problémy, na které se řetězí další negativní jevy, jsou příčinami nedostatečné péče o děti v rodinách a vedou k jejich odebírání do ústavních zařízení.

Společenská objednávka města (ohrožených dětí v rizikových rodinách stále přibývá) si vyžádala rozvoj sociálních služeb z řad nestátních organizací, které ve spolupráci s Odborem sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu města Kladna (personální kapacita zdejšího OSPOD je 16 sociálních pracovníků) pracují s rodinami a pomáhají jim odstraňovat příčiny obtíží, které k odebírání dětí do dětských domovů vedou.

Pro cílovou skupinu rodin s dětmi ohrožených dezintegrací kromě **sociálních pracovníků OSPOD Magistrátu Kladno** zde existuje následující síť dostupných sociálních služeb:

- **STŘEP, o. s. – České centrum pro sanaci rodiny** – poskytuje aktivizační služby pro rodiny za účelem prevence odebrání dětí do ústavní výchovy nebo umožnění návratu dítěte do kvalitativně lepšího rodinného prostředí,
- **ROSA, o. s. – Středisko pomoci ohroženým dětem** – poskytuje odbornou psychologicko-pedagogickou diagnostiku, psychoterapeutickou skupinu pro děti s problémovým chováním,
- **Azylový dům Kladno, o.p.s** – poskytuje ubytování matkám a jejich dětem v nepříznivé sociální situaci, dále poskytuje nácvik sociálních dovedností,
- **Český červený kříž Kladno** – azylový pobyt pro matky s dětmi v náhlé krizové situaci,

- **Centrum drogové prevence a krizové pomoci** – nízkoprahový klub pro děti a mládež, volnočasové aktivity pro rizikové děti a mládež.

Další **spolupracující instituce** v oblasti práce s uvedenou cílovou skupinou:

- pediatři, zdravotní sestry, služby Home-Care,
- mateřské, základní a speciální školy,
- Probační a mediační služba Kladno,
- Kojenecký ústav v Kladně,
- Dětský diagnostický ústav Dobřichovice,
- spádově příslušné dětské domovy.

5.6.3. Shrnutí podstaty dobré praxe

Podstatou příkladu dobré praxe je **vytvoření funkčního systému multidisciplinární spolupráce** (podpora a tvorba komunikačních strategií, podpora kontaktů, nácvik a aplikace nových metod sociální práce a přístupů k cílové skupině ohrožených klientů) **mezi jednotlivými místními institucemi a NNO** ve stávajícím legislativním prostředí pro cílovou skupinu ohrožených rodin s dětmi. Konkrétně se jedná o pracovníky OSPOD Magistrátu města Kladna, pracovníků sociálních služeb NNO (STŘEP, Azylový dům Kladno, ROSA), Kojeneckého ústavu v Kladně a dětských domovů (Korkyně, Ledce, Dobřichovice-Lety, Sázava, Pyšely). Funkčnost systému je vnímána jako schopnost společně se domlouvat na jednotné strategii práce s konkrétní klientskou rodinou, na dodržování této strategie, na pravidlech jejího vyhodnocování.

V minulých letech se opakovaně stávalo, že ačkoliv pracovníci těchto pomáhajících pracovišť oficiálně deklarovali dobrou spolupráci a měli zpravidla i takovou zkušenost, docházelo k tomu, že na každém pracovišti dostala rodina jiné, někdy i protichůdné informace. Každý pracovník vnímal rodinu a její potřeby z perspektivy svých poznatků, někdy neměl potřebné informace včas nebo nebyl schopen porozumět názoru jiného pomáhajícího profesionála. Stávalo se, nedocházelo k jednotnému vydefinování problémů a cíle, ke kterým má řešení těžkostí rodiny směřovat. Jednotlivá pomáhající pracoviště rodině poskytovala své služby, o práci kolegy z jiného pracoviště měli informace z telefonických hovorů nebo ze zpráv, nikdy se neslyšeli najednou dohromady ve stejnou chvíli. Rodina se v množství informací a názorů ztrácela a mnohdy neudělala ani krok cesty ke zlepšení, protože jí různé rady nedávaly dohromady smysl. Někdy to byl důvod, proč bylo nakonec dítě odebráno do dětského domova (DD), nebo proč nebylo konstruktivně postupováno při kontaktu rodiny s dítětem v DD, případně byl komplikován jeho návrat zpět do rodiny.

Výše uvedení odborníci vydefinovali **rozdělení multidisciplinární spolupráce v následujících situacích dítěte a jeho rodiny:**

- jako prevence před odebráním dítěte do ústavní výchovy,
- ve chvíli odebrání dítěte na základě předběžného opatření,
- ve chvíli nástupu dítěte do DD na základě pravomocného rozsudku soudu,
- v době pobytu dítěte v DD,
- v době odchodu dítěte z DD.

V těchto situacích bylo třeba s respektem vyjasnit reálné možnosti pracovníků na konkrétních pracovištích, jejich možnosti, omezení, rezervy.

Bylo třeba dojít ke konsenzu v následujících oblastech:

- pomoc dítěti spočívá v respektu a pomoci jeho rodině,
- DD je pomáhající instituce dítěti, proto patří do multidisciplinárního týmu pracovníků s dítětem a rodinou,
- rodina má v obtížné sociální situaci zostřené potřeby, to co nepotřebuje a co nepodpoří rozvoj sociálního chování je odsuzování, kritika, nekonstruktivní zpětné vazby,
- dítě potřebuje pro tvorbu své identity znát své rodiče a mít s nimi smysluplný a bezpečný kontakt i v situacích, kdy ho rodiče pravděpodobně v dohledné době nebudou moci převzít zpět do své péče,
- rodiče a dítě (způsobem, kterému je schopno rozumět) je třeba předem informovat o tom, které instituci o nich může pomáhající instituce podávat zprávy, je třeba rodinu ujistit, že nedělá žádná instituce nic bez jejího vědomí (nerozumí se s jejím souhlasem),
- multidisciplinární spolupráce odborníků je jedním z efektivních způsobů pomoci dítěti a rodině, žádná instituce sama bez spolupráce s ostatními nemá dostatek možností rodinu dítěte podpořit, neobejde se bez respektu a schopnosti uzavírat konsenzus.

5.6.4. Kdo se podílí a jak

Na tvorbě a realizaci příkladu dobré praxe se podílí:

- OSPOD Magistrátu města Kladna (vedoucí odboru, vedoucí OSPOD, sociální pracovníci a kurátoři pro děti a mládež OSPOD),
- STŘEP, o. s. (ředitelka, zástupkyně ředitelky, poradenští pracovníci regionálního střediska),
- Azylový dům Kladno, o.p.s. (ředitelka, psychologka, sociální pracovníce),
- ROSA, o. s. (ředitelka, psychologka),
- Kojenecký ústav Kladno (sociální pracovníce, psychologka),
- dětské domovy Korkyně, Pyšely, Sázava (ředitelky a vychovatelky),
- dětské domovy Dobřichovice-Lety, Ledce (sociální pracovníce).

Všichni zmínění pracovníci jsou zaměstnáni na svých pracovištích na plný úvazek na hlavní pracovní poměr, jejich kvalifikace odpovídá zákonu o sociálních službách a zákonu o výkonu ústavní a ochranné výchovy.

5.6.5. Formy spolupráce

Formy spolupráce: multidisciplinární spolupráce na principech partnerství, respektu a dodržování lidských práv,

Metody práce: řízený rozhovor, motivační rozhovory, aktivační rozhovory, prvky mediace, videotrénink interakcí, psychoterapie, analýza spisů, management sociálních služeb,

Prostředky k šíření informací: internet (www.prikladdobrepraxe.cz), odborné články, tématické semináře, konference.

5. 6. 6. Dosavadní výsledky nebo efekt

Tato praxe se ve zmíněné oblasti tvořila cca kalendářní rok, za který došlo k návratu min. 6 dětí z ústavní výchovy domů, desítky se jich do systému ústavní výchovy nemuselo vůbec dostat. Řada dětí v DD má smysluplné a bezpečné kontakty se svou rodinou. Při posuzování výsledků nebo efektivity práce je třeba reálně vnímat specifika cílové skupiny a dlouhodobosti obtížné situace v jejich rodině.

Výrazným efektem je právě zvýšení kvality sociálních služeb a sociálně-právní ochrany dětí, která vede v konečném důsledku ke snižování sociálního vyloučení cílové skupiny rodin.

5. 6. 7. Udržitelnost pozitivních výsledků a přenositelnost

Udržitelnost pozitivních výsledků záleží zejména na práci s lidskými zdroji, které pracují v každodenní terénní praxi ve jmenovaném regionu jak na každých jednotlivých pracovištích, tak z perspektivy dalších projektů zaměřených na celý tým.

Tento příklad dobré praxe je poměrně jednoduše přenositelný do jiných regionů, s jeho přenositelností počítá novela zákona č. 359/99 Sb., o sociálně - právní ochraně dětí, která nabyla účinnosti k 1. 6. 2006. Výstupy tohoto příkladu budou MPSV nabídnuty jako podklad pro tvorbu metodických pokynů.

5. 6. 8. Mimořádné a další výdaje/vklady, které realizace dobré praxe vyžaduje

Finanční prostředky jsou úměrné formě a časové dotaci společných vzdělávacích a metodických aktivit a supervizí, které jsou realizovány pro pracovníky multidisciplinárního týmu. Může se jednat o individuální projekt jednoho nositele i o společný projekt více organizací. Náklady provozu každé konkrétní pomáhající instituce jsou hrazeny z vlastních rozpočtů.

Největším vkladem pro realizaci této formy dobré praxe je dynamika lidských zdrojů. Bez schopnosti a otevřenosti jednotlivých zúčastněných osob hledat cesty k řešení jednotlivých případů ohrožených dětí společně s ostatními, nesoudit klienty ani pracovníky z jiných pracovišť, umět hledat, přijmout a dodržovat konsenzus se tento nebo podobný příklad dobré praxe nevytvoří.

5. 6. 9. Rizika

- Osobnostní rizika na straně jednotlivých odborníků,
- nedostatečná reflexe rozdílu mezi státním a nestátním sektorem,
- nezpracovaná a nepojmenovaná rivalita mezi jednotlivými sektory a pracovišti v regionu,
- osobnostní rizika na straně supervizora týmu,
- názor, že se jedná o „všelák“ na veškeré situace v práci s cílovou skupinou,
- přetíženost pracovníků,
- finanční nejistota pracovníků sociálních služeb,
- fluktuace zaměstnanců.

5. 6. 10. Pojmenování specifika dobré praxe

Specifikem dobré praxe je funkční multidisciplinární spolupráce odborníků v oblasti práce s ohroženou cílovou skupinou s tendencí pojmenovávat a zpracovávat vzájemná rizika. Jedná se o moderní pojetí v sociální práci, které vede k prevenci institucionalizace péče o děti, ke snižování deprivace dětí s nařízenou ústavní výchovou a ke zkracování pobytu dětí v instituci na dobu bezpodmínečně nutnou.

5. 7. Sanace rodin – sociální intervence, sociálně pedagogické posilování rodin a jejich doprovázení jako alternativa k odebrání dětí z rodin

Regina Schubertová

Útočiště o.p.s., Cheb

5. 7. 1. Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi ve věku od 0 do 18 let, z okresu Cheb, nacházející se v obtížných životních situacích. To jsou všechny situace v rodině, které dlouhodobě ohrožují vývoj dítěte a mohly by vyústit k jeho odebrání z rodiny. Nebo v případě, že je nad dítětem nařízen úřední či soudní dohled, je podán návrh na ústavní výchovu, případně již je dítě odebráno do ústavní péče a při vhodné práci s rodinou by mohlo být vráceno domů.

5. 7. 2. Popis lokality

Obyvatelstvo města Cheb podle pohlaví a věkových skupin:

	obyvatelstvo celkem		v tom		obyvatelstvo celkem		v tom	
	počet	v %	muži	ženy	počet	v %	muži	ženy
Obyvatelstvo celkem	31 847	100,0	15 548	16 299	32 893	100,0	16 203	16 690
v tom ve věku:								
0 - 14	6 817	21,4	3 487	3 330	5 405	16,4	2 812	2 593
15 - 59	20 400	64,1	10 199	10 201	22 302	67,8	11 268	11 034
60 a více vč. nezj. věku	4 630	14,5	1 862	2 768	5 186	15,8	2 123	3 063
Průměrný věk	34,7	x	33,3	36,0	37,4	x	36,0	38,8

Velmi důležitým faktorem, ovlivňujícím život v našem regionu, je skutečnost, že okres Cheb má nejdelší státní hranici s cizím státem v rámci celé republiky (mezi ČR a SRN), na níž je situováno 6 hraničních přechodů a 9 turistických stezek. To podstatně ovlivňuje nejen socio-ekonomickou úroveň a kvalitu života zdejšího obyvatelstva, ale má to i podstatný (z větší části negativní) dopad i na bezpečnostní situaci našeho regionu.

Velká návštěvnost německých turistů vytváří podmínky pro rozvoj prostituce (ve všech jejích formách, tedy pouliční, barové i bytové). S touto problematikou souvisí

další trestná činnost zejména násilného a majetkového charakteru, tedy loupeže a krádeže na osobách a v neposlední řadě i drogová problematika.

V letech 2000 a 2003 bylo město Cheb poznamenáno velkou mediální kampaní německých a českých sdělovacích prostředků, které se vyjadřovaly k problému dětské prostituce. Při prošetřování problematiky dětské prostituce v Chebu bylo zjištěno, že se zde nejedná o rozšířený a organizovaný jev, ale jde spíše o ojedinělé případy na teritoriu města, kterému byla sdělovacími prostředky věnována nejvyšší pozornost. Nicméně tato medializace způsobila, že směrem ze zahraničí je zde nyní velká poptávka po této „službě“ a mnoho dětí je kontaktováno (především cizojazyčnými turisty) za účelem nabídky k sexu. Samy děti však nemají dostatek informací k této problematice a nevědí, jak se chovat v takovéto rizikové situaci.

Dalším dopadem blízkosti hranic je fakt, že místní prospolečenské klima a politická vůle jsou spíše nasměrovány na rozvoj ekonomiky a turistického ruchu než na rozvoj služeb sociální péče a sociální prevence.

V neposlední řadě má na sociální situaci v Chebu vliv výskyt 2 poměrně velkých minorit – romské a vietnamské.

V loňském roce byl v rámci komunitního plánování proveden v našem regionu průzkum potřebnosti a dostupnosti sociálních služeb. Z něj vyplynulo, že jsou poměrně dobře zastoupeny a užívány služby sociální péče pro osoby se zdravotním postižením a pro seniory. Služby sociální prevence jsou však ve zdejším regionu službami převážně novými, v minulosti neposkytovanými, a proto jsou v současné době na začátku své existence. Chybí zde zejména střediska krizové pomoci (pro všechny typy klientů) s krizovými lůžky (kromě Noclehárny pro muže Betlém), denní centra a azylová péče pro ženy a příp. děti. Je zde i nedostatek občanských a právních poraden. Další nepokrytou službou jsou krizové pomoci a linky bezpečí.

Dále v Chebu naprosto zásadním způsobem chybí sociální byty a byty pro nízkopříjmové skupiny obyvatel (svobodné matky, rozvádějící se matky + matky s nevyhovujícími byty) a také azylový dům pro matky s dětmi (je pouze jeden v Aši a ten svojí kapacitou zdaleka nestačí). Velikým problémem je také nedostatek psychologických služeb (především dětských psychologů) a právních služeb, které by byly přístupné i pro lidi s nízkými příjmy.

V současné době patří mezi největší priority v rámci služeb sociální prevence v Chebském regionu rozvoj těchto služeb :

- ochrana rodiny před domácím násilím,
- výchova k odpovědnému rodičovství a předcházení umístování dětí v ústavech formou sanace rodiny,
- preventivní a poradenská činnost v rámci sociálně-právní ochrany dětí,
- prevence sociálně patologických jevů u dětí a mládeže,
- poskytování volnočasových aktivit pro děti ze sociálně slabých rodin,
- ostatní druhy aktivit směřující k podpoře fungující rodiny.

5. 7. 3. Podstata dobré praxe

Nejedná se o terénní práci typu streetwork. Naše terénní práce spočívá v tom, že za dětmi a jejich rodinami docházíme a pracujeme s nimi v jejich přirozeném prostředí (většinou v domácnosti). Dále také to, že mohou využít naší nabídky v přímém doprovodu při vyřizování s různými úřady, institucemi, či jednotlivci.

Kritériem pro zařazení rodiny do tohoto projektu je oboustranně kladný vztah mezi dítětem a rodiči, přičemž nedostatky v jejich péči nebo ve výchově jsou způsobeny v důsledku poruch sociálních vztahů a v rodině nedochází k fyzickému týrání, sexuálnímu zneužívání ani k hrubému zanedbávání péče o dítě či mladistvého. Většina těchto rodičů nedokáže zabezpečit řádnou péči o děti z důvodů, že :

- sami vyrostli v dysfunkční rodině nebo v ústavním zařízení,
- rodiče mají nízké vzdělání, jsou dlouhodobě nezaměstnaní nebo žijí dlouhodobě pod hranicí životního minima,
- v rodině se vyskytuje domácí násilí či závislost,
- u rodičů je diagnostikováno psychiatrické onemocnění,
- rodič je osamělý.

V současné praxi bohužel stále dochází ze strany institucí k odebírání dětí do ústavní výchovy bez adekvátní pomoci rodině. Zatím stále jsou nejrozšířenější formou „pomoci“ a „péče“ státu o tyto děti a mladistvé výchovná opatření (soudní dohled či ústavní výchova), většinou však bez zprostředkování sociálních služeb, které by podpořily kvalitativní změnu v rodině. Přičemž právě včasná pomoc rodině může účinně zabránit psychické deprivaci dětí v důsledku dlouhodobého pobytu v dysfunkční rodině či ústavní výchově a také předávání těchto vzorců chování z jedné generace na druhou.

Do projektu může být rodina doporučena :

- sociální pracovníci z oddělení péče o rodinu a dítě,
- pediatrem, personálem nemocnic, porodnic, kojeneckých ústavů a dětských domovů,
- dětským psychologem, pedagogicko-psychologickou poradnou,
- kurátorem pro děti a mládež, soudem,
- na základě vlastního zájmu.

Podmínkou pro doporučení odborníků je ovšem získání pověření k sociálně-právní ochraně dětí, které již máme od července 2006.

Cílem práce s dětmi, mladistvými a rodinami je zastavení problémové situace v rodině a nácvik a osvojení nových strategií chování, což by umožňovalo kvalitnější a bezpečnější prostředí pro vývoj dítěte či mladistvého.

Konkrétně jde tedy o :

- odborné sociální poradenství - podporu a pomoc při řešení nepříznivé sociální situace jak v prostorách našeho domku, tak docházením do rodin či jejich

doprovázení do různých institucí,

- pomoc při prosazování jejich práv a zájmů a zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- výchovné, vzdělávací a sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi,
- zprostředkování kontaktu s dalšími odborníky,
- osvětu – podporu tvorby prorodinného klimatu ve společnosti a zájem o efektivní řešení dětí dlouhodobě psychicky deprivovaných situací v rodině.

5.7.4. Kdo se podílí a jak

Přímou práci s dětmi a rodinami v rámci sanace rodin u nás provádí prozatím 2 pracovnice na plný pracovní úvazek. Jedná se o sociálně-terapeutickou činnost, která probíhá buď v naší poradně, nebo formou terénní práce – tj.návštěvou v rodinách či jejich doprovázením do jiných institucí:

Bc. Regina Schubertová - vedoucí projektu a zároveň pracovnice pro odbornou sociální práci

Mgr.Blanka Černá - odborná speciální pedagogická práce a sociální práce

Odborné metodické a supervizí vedení zajišťují :

pí.Siegrid Richter-Unger z nadace EJF v Berlíně – vedoucí poradny „Dítě v centru“

pí.Věra Bechyňová, DiS - ředitelka o.s.STŘEP v Praze

(toto sdružení se zabývá sanací rodin již více než 10 let)

Do budoucna se počítá také se zapojením dobrovolníků, případně praktikantů (v současné době se zvažuje možnost otevřít při střední zdravotnické škole vyšší odbornou školu sociálně-právní).

Finančně se podílí na chodu naší o.p.s.: EJF-Lazarus gemeinnützige AG, Berlín, Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové, Praha, MVČR – Partnerství 2007, Město Cheb, sponzorské dary

Spolupráce s dalšími subjekty v našem regionu je zatím velmi dobrá. V rámci sociálně-právní ochrany dětí velmi úzce spolupracujeme se všemi státními orgány a institucemi – Městský úřad Cheb (OSPOD a odbor Prevence), Probační a mediační služba, Policie ČR, Městská policie, Pedagogicko-psychologická poradna. Kromě toho spolupracujeme také s dalšími neziskovými organizacemi, které pracují s dětmi a rodinami v našem regionu. Jsou to především :

Prev-Centrum Cheb, o. s.

- lektoři centra navštěvují pravidelně základní školy a formou besed i speciálních her se snaží na děti pozitivně působit, vedou je ke zdravému způsobu života bez drog a násilí
- provozují kontaktní místnost pro individuální práci s dětmi a rodiči – především pro problematiku experimentování s drogami

Prolomit vlny, o. s.

- věnuje se problémové a rizikové mládeži od 9 do 18 let
- zajišťuje speciální programy pro mladistvé v trestním řízení, prázdninové pobyty pro děti vyžadující zvláštní výchovnou péči a poradenství v oblasti komerčního zneužívání dětí, prostituce a sexuální osvětu

Kotec o.s.

- terénní sociální práce a kontaktní centrum pro drogovou problematiku mládeže (15-18 let)
- ve spolupráci s o.p.s. La strada provádějí také terénní sociální práci zaměřenou na pouliční prostituci

Naše klubovna

- nízkoprahový klub pro romské děti, jehož výchovnou náplní je např. dopravní výchova, doučování, komunikativní výchova, péče o domácí zvířata, bezpečnost a primární prevence dětí před zneužíváním a trestnou činností
- s touto aktivitou souvisí také terénní sociální práce v romské komunitě v Chebu, kterou provádějí 2 pracovnice městského úřadu

5.7.5. Formy spolupráce

S městským úřadem v Chebu spolupracujeme v rámci **komunitního plánování**, kde jsme pro oblast práce s dětmi, mladistvými a rodinami zařazeni do pracovní skupiny s názvem „RODINA“. Zároveň se s naší službou sanace rodin počítá ve strategickém plánování Města Cheb, a to nám dává lepší pozici pro příslušnou podporu – jak finanční, tak např.mediaální. V současné době nám Město Cheb zajišťuje zdarma pravidelnou propagaci v Radničních novinách a máme příslibenou Smlouvu o partnerství s Městem Cheb, která se momentálně připravuje.

Na Okresním ředitelství Policie ČR Cheb funguje speciální **policejní tým EGER**, jehož hlavním úkolem je problematika dětské prostituce v Chebu a dalších rizikových jevů, kterými jsou zasaženy sociálně vyloučené lokality. Kromě trestně právního postihu pachatelů, kteří se zneužívání dětí dopouštějí, hraje důležitou roli i spolupráce se sociálními pracovníky Městského úřadu Cheb a spolupráce se základními školami v Chebu. Takto nastavený systém spolupráce umožňuje úspěšnější a efektivnější poskytování pomoci dětským obětem, včetně řešení sociální situace jejich rodin. Pravidelně jednou měsíčně dochází k poradám odborníků v rámci ochrany dětí ze státního i neziskového sektoru . Na to má v budoucnu navázat tzv.Tým pro mládež, který by měl být vytvořen v rámci instalace Systému včasné intervence (projekt MVČR).

Dále dochází k vzájemnému doporučení klientů mezi námi a ostatními institucemi (státními i nestátními – viz bod 4), a pokud se jedná o klienty, které máme v péči společně, účastníme se vždy také **případových konferencí**, které jsou ke každému z klientů svolávány.

Zřizovatel naší o.p.s. Útočiště – společnost EJF-Lazarus gemeinnützige AG z Berlína, vykonává také **vzdělávací činnost** a nyní právě probíhají v rámci projektu INTERREG prostřednictvím Útočiště semináře pro odborníky z našeho regionu na různá témata z oblasti sociálně-právní ochrany dětí.

5. 7. 6. Dosavadní výsledky nebo efekt

Obecně prospěšná společnost Útočiště poskytuje své služby teprve od letošního roku. V říjnu 2006 byla zahájena poradenská činnost pro práci s dětmi, mladistvými a rodinami. V průběhu několika příštích měsíců budeme pracovat na zprovoznění dalších prostor, které máme k dispozici, a vytvoříme v nich nízkoprahové zařízení pro děti ve věku od 6 do 15 let (tzv. "dětí ulice"). Jedna z místností bude upravena také jako mateřské centrum, kde se bude pracovat s rodiči, kteří mají malé děti (od 0 do 6 let) a potřebují odbornou podporu a vedení při jejich výchově a péči o ně.

Všechny tyto služby jsou v našem regionu velmi potřebné a ve vzájemném propojení mohou vytvořit dobré předpoklady pro úspěšnou sanaci rodin.

Ihned po otevření našeho zařízení se projevila velký zájem o tuto službu. Vzhledem k tomu, že jsme dali inzerát do místních periodik, nachází si nás klienti sami. A zároveň díky naší velké snaze o komunikaci s dalšími odborníky v oblasti sociálně-právní ochrany dětí jsou k nám klienti doporučováni i z Městského úřadu OSPODu, Pedagogicko-psychologické poradny, Probační a mediační služby, Policie ČR a z Dětského domova.

Jak samotní klienti, tak jmenovaní odborníci často hovoří o tom, že je velmi dobře, že naše zařízení vzniklo, protože většina institucí a orgánů v našem regionu působí spíše represivně a my jsme jedno z mála zařízení, které v rámci sanace rodin funguje podpůrně. Velikou výhodou pro naše klienty je fakt, že veškeré naše služby jsou bezplatné a většina konzultací probíhá přímo v jejich domácnostech, tedy v jejich přirozeném prostředí a za účasti celé rodiny.

5. 7. 7. Udržitelnost pozitivních výsledků a přenositelnost

Udržitelnost pozitivních výsledků vychází z udržení stávajících podmínek, jako např.:

- pokračující podpora Města Cheb,
- vstřícnost a komunikace s ostatními orgány a institucemi v našem regionu (státními i nestátními).

A současně pokud se podaří nadále rozvíjet oblasti, jako je:

- větší rozvoj v nabídce služeb sociální prevence v našem regionu, tak abychom mohli dobře provádět naši službu managementu sociálních služeb,
- financování naší o.p.s.,
- dalšího vzdělávání odborníků (jak našich zaměstnanců, tak všech odborníků v regionu),
- spolupráci s dalšími institucemi, se kterými se zatím nepodařilo ji navázat (dětské domovy, kojenecký ústav, soudy, psychologické a právní služby).

5. 7. 8. Mimořádné a další výdaje/vklady potřebné pro realizaci dobré praxe

Přestože je naše služba především terénní, je třeba mít i poradenské prostory, ve kterých nás mohou klienti kontaktovat. Tyto prostory bylo třeba upravit a zařídit. V průběhu roku je třeba hradit provozní a mzdové náklady. Další náklady jsou na vzdělávání.

5. 7. 9. Rizika a nedostatky

Rizikem každé terénní sociální práce je samozřejmě možnost negativních (až agresivních) reakcí ze strany některých klientů nebo jejich rodinných příslušníků. Prozatím se nám většinou stává, že nás vyhledají samotné ženy, pečující o děti, nebo ženy s dětmi, jejichž manžel nebo přítel situaci příliš řešit nechce. Ten potom samozřejmě nelibě nese naše návštěvy v rodině a snahy o jeho začlenění do celkového řešení situace.

Dalším velkým dilematem terénního sociálního pracovníka, který je ve velmi těsném kontaktu s klientem, založeném na vzájemné dobrovolnosti a důvěře, je rozpor mezi ohlašovací povinností a udržením si důvěry a spolupráce klienta (např. v případě domácího násilí) – v takovém případě musí vždy pracovník posuzovat velmi individuálně a citlivě možné následky ohlášení a možnost nápravy tohoto problému v rodině.

Nepříliš dobré je také tzv. "veřejné mínění" ostatních lidí o terénní sociální práci a práci se sociálně slabými klienty.

Značným недостатkem je problematické financování nevládních organizací, kterým se stále ještě nepřisuzuje dostatečná důležitost a jejich finanční zdroje jsou velmi nestabilní a těžko předvídatelné – což brání dobrému plánování služeb, případně jejich rozvoji. Největším problémem je sehnat finance na platy zaměstnanců, protože doposud panuje názor, že v této oblasti pracují lidé, kteří to dělají z vlastního zájmu a ne pro finanční odměnu. Pokud však budeme mít prostory, vybavení i peníze na provoz a nebudeme mít finance na lidi, tak je celý projekt odsouzen k zániku.

Stále se objevuje nevráživost mezi státními orgány a institucemi a nevládními organizacemi. Převládá názor, že v neziskových organizacích pracují nekvalifikovaní lidé, přitom dle mých zkušeností je to ve velké části případů spíše naopak (hlavně v menších městech).

V našem regionu konkrétně jde o dobrou spolupráci s Městským úřadem, Probační a mediační službou, Policií ČR a Pedagogicko-psychologickou poradnou, ale problematická je dosud spolupráce se soudci, řediteli některých ústavních zařízení, učiteli a lékaři.

Dalším závažným недостатkem v našem regionu je nedostatek v nabídce sociálních služeb a v jejich vzájemné návaznosti. Proto se často stává, že nás vyhledávají klienti, kteří nejsou naší cílovou skupinou a vzhledem k tomu, že tu není žádné jiné zařízení, které by jim mohlo pomoci, svádí nás to k řešení i takové problematiky, která nám nepřísluší. Ke stejné problematice bych zařadila i případné riziko zahlcení takovým typem klientských rodin, které prošly všemi místními možnostmi služeb a nebyly uspokojeny. Pak se k nám mohou upínat v nereálném očekávání a může se stát, že je zklameme, protože mohou potřebovat jiný typ pomoci, který zde k dispozici není.

S touto problematikou souvisí i velký nedostatek kvalifikovaných odborníků v oblasti práce s dětmi a rodinami v našem regionu. Velmi se nás dotýká např. nedostatek psychologických a právních služeb, které by zároveň byly časově a finančně dostupné našim klientům nebo naší o.p.s.

5. 7. 10. Pojmenování specifika dobré praxe

Hlavním specifikem dobré praxe Útočiště o.p.s. je především velká dostupnost našich služeb klientům – časová, finanční i prostorová. K zastížením jsme většinou každý pracovní den od 10 do 16 hod., případně kdykoliv telefonicky (vč. možnosti záznamníku). Pokud jde o umístění, zařízení je v klidném prostředí, zajišťujícím dostatečnou anonymitu, a zároveň dobře dostupné. Většinou ale docházíme přímo do rodin, což opět potvrzuje dobrou dostupnost našich služeb, a napomáhá to k vytvoření důvěry a dobrému vztahu mezi klientem a pracovníkem. V domácím prostředí se také většinou jednotliví členové rodiny k sobě chovají jinak než v poradenském zařízení.

Dobré je, že v nás klienti, i přesto, že svojí návštěvou narušujeme jejich soukromí, nevidí jen další represivní složku, ale především podpůrnou. V mnoha případech jsme jedinými, kdo k nim nechodí domů „kontrolovat“, ale chodí skutečně podporovat a vést k tomu, aby si oni sami dokázali pomoci.

To, že je naše služba založena na dobrovolnosti a pracujeme většinou s motivovanými klienty, dává lepší předpoklad k dobrým výsledkům. Známkou dobré praxe je, dle mého mínění, i ta skutečnost, že se nesnažíme klienty na naše služby navázat „navěky“, ale naopak se vlastně snažíme, aby naše služby vůbec nepotřebovali a dokázali zvládat svůj každodenní život vlastními silami.

Dobrá praxe také vyplývá z otevřené komunikace s dalšími odborníky, z využívání metody case-managementu, ze zlepšování dostupnosti sociálních služeb a snahy o jejich síťování a propojenost, z větší provázanosti státních a nestátních organizací a zařízení a ze vzájemné spolupráce např. i mezi podpůrnými a represivními složkami v rámci ochrany dětí – což pomáhá k včasnému podchycení případných problémů a tak i k většímu zaměření kontrolních složek na prevenci než na trestání.

5. 8. Terénní sociální práce pro rodiny s dětmi a mládež ohrožené sociálním vyloučením

Iva Pellarová

Diecézní charita Plzeň (DCHP)

5. 8. 1. Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou žáci I. a II. stupně Základní školy praktické v Krašovicích okres Plzeň – sever. Celkově se jedná o 24 žáků.

Většina žáků má jen úzké sociální vazby na své rodiny.

Nemají zkušenosti

- s efektivní komunikací mimo komunitu, kde žijí,
- s vyjádřením vlastního názoru a jeho přijetím ostatními,
- s osobními plány a ambicemi,
- s aktivním trávením volného času.

5. 8. 2. Stručný popis lokality

Většina žáků této školy žije v lokalitách, kde poskytují služby pracovníci projektu Terénní sociální práce DCHP. Jedná se převážně o sociálně vyloučené lokality s vysokou nezaměstnaností a zhoršenou kvalitou bydlení. Lokality se nachází mimo centrum města, není zde obchod ani služby. Vzdálenost do centra města je 600 metrů. Jedná se o ubytovnu pro neplatiče a dva domy, které dříve patřily místnímu podniku jako ubytovna a dnes je spravuje město. Jeden dům bude kvůli špatnému stavu zbořen. V městě Horní Bříza byl v loňském roce zavřen jeden pracovní provoz, čímž došlo k dalšímu zvýšení nezaměstnanosti.

Vzdálenost z bydliště do školy je 5 kilometrů, žáci musí denně dojíždět autobusovou dopravou.

5. 8. 3. Shrnutí podstaty dobré praxe

Jedná se o preventivní program přispívající k rozvoji komunikačních a sociálních dovedností dětí a mládeže; program má aktivizační charakter a zahrnuje **pomoc při volbě povolání**.

Cílem aktivit je pozitivně ovlivnit děti a mládež, které mají zkušenosti s negativními jevy z komunity, ve které žijí. Těmito jevy jsou např. závislosti rodičů (alkohol, gambling) a z toho vyplývající dysfunkčnost rodiny, nezaměstnanost rodičů a příbuzných, nízká nebo žádná pracovní kvalifikace, dlouhodobý styl života na sociálních dávkách, dluhy, život na ubytovnách nebo v nevyhovujícím prostředí, absence smysluplného trávení volného času.

Obsah programu je nastaven tak, abychom prostřednictvím zamyšlení se nad jednotlivými tématy přispívali k ovlivnění názorů a postojů dětí žádoucím směrem. Důležitou metodou práce je diskuze, výkladu je věnován minimální prostor. Důraz je kladen na zážitkové hry a techniky s psychoterapeutickým nábojem, které umožňují vtáhnout děti do děje a formovat jejich postoje a názory. A také to, aby se dítě naučilo svobodně před ostatními vyjadřovat beze strachu, že se mu bude někdo posmívat nebo na něj ukazovat.

Program je koncipován na celý školní rok a předpokládá pravidelná setkávání **1x za tři týdny**. Každé sezení trvá 60-90 minut a je tématicky ucelené. Témata se volí podle potřeb a zájmu dětí. Program probíhá bez účasti pedagogů.

Témata k výběru:

mezilidské vztahy (proč potřebujeme druhé lidi, proč se lidé izolují, zhodnocení vlastních mezilidských vztahů),

pocity méněcennosti (jaká je má cena, proč se člověk cítí méněcenný, jak si to kompenzuje, proč je důležité mít rád sám sebe),

životní hodnoty (na čem mi v životě záleží, co v životě opomím, jaké hodnoty uznává společnost kolem mě),

šikana (kdo je šikanér a proč, jak se cítí oběť),

touhy a životní cíle (touhy dobré - špatné, k čemu jsou důležité v životě cíle, cíle reálné- nereálné),

změna v životě je možná (motivační příběhy),

krizové situace v životě (co je to krize, kdy vy jste prožili krizi, co může být na krizi dobrého),

komunikace (zamyšlení nad tím, jak komunikuji s druhými lidmi, jak mě druzí vnímají),

týrání, zneužívání (co je to týrání, co je to zanedbávání, co je to psychické týrání, nepřiměřené tresty),

školkování (do jakých školek vás lidé zařazují, jak nás školkování poznamenává a ovlivňuje),

závislost (na čem všem může být člověk závislý, závislost na partě, manipulace, svoboda, úcta, důvěra).

Tento seznam tvoří pouze nabídku možných témat k práci s dětmi v jednotlivých sezeních, není pevně stanoven. Témata se vybírají podle zájmu a potřeb dětí nebo po konzultaci s vyučujícím, a je tedy možné ho doplňovat o další aktuální témata.

Průběžně je se žáky 8. a 9. tříd konzultována individuálně nebo skupinově volba povolání. Pracovníci projektu jsou v kontaktu s pedagogy odborných učilišť v kraji. Po opuštění Základní školy praktické pracovníci projektu navštěvují absolventy a sledují jejich další profesní dráhu a nabízejí podle potřeb další služby.

Dětem a mládeži je také nabízena možnost individuální konzultace, kde se mohou svěřit se svými osobními problémy.

Program se realizuje v prostorách ZŠ praktické v Krašovicích.

Pokud se jedná o individuální konzultaci, ta může proběhnout mimo budovu školy po dohodě mezi žákem a pracovníkem.

Cílem programu je vytvoření důvěrného prostoru, ve kterém lze dětem předávat objektivní informace a pozitivní vzorce chování a tím přispívat k jejich zdravému rozvoji. Cílem je nabídnout spíše přátelský než pedagogický vztah. Děti si s pracovníky projektu tykají. Program by měl přispívat k individuálnímu osobnostnímu rozvoji a rozvoji komunikačních dovedností u dětí a mládeže.

5. 8. 4. Kdo se podílí a jak

Projekt realizují pracovníci projektu Terénní sociální práce a jejich dobrovolníci. Žáci jsou rozděleni do dvou stálých skupin.

Garantem činností je vedoucí projektu – vystudovaná speciální pedagožka.

Skupina lektorů pro mladší žáky je trojčlenná (pracovníce s pedagogickým vzděláním, sociální pracovníce a dobrovolnice studující VOŠ).

Skupina lektorů pro starší žáky je dvoučlenná (pracovnice s pedagogickým vzděláním studující psychologii a sociální pracovník).

Program je připravován písemně předem po předchozí konzultaci se žáky. Z každého setkání škola dostane zápis.

5. 8. 5. Formy spolupráce

Diecézní charita má se Základní školou praktickou podepsanou Dohodu o spolupráci.

5. 8. 6. Dosavadní výsledky nebo efekt

Pravidelným kontaktem s pracovníky projektu je možno konstatovat, že se zvyšuje sebedůvěra žáků. Dochází k posílení důvěry mezi pracovníky a žáky, ale i pedagogickým sborem. Práce s dětmi a mládeží v Základní škole praktické přispívá k posílení osobních ambicí žáků a rozvoji důvěry mezi dětmi, mládeží a dospělými, kteří k nim přistupují bez předsudků.

Prioritou je dlouhodobá motivace pro volbu povolání, vhodnými způsoby je apelováno na to, aby si zvolili jiný styl života, než který znají z domova.

Důležitý je respekt k jejich osobnostem a ochota k dialogu s nimi (toto z domova většinou vůbec neznají).

Pokud se děti nacházejí ve vážné situaci, např. v rodině, mohou kontaktovat pracovníky samy nebo prostřednictvím školy. Projekt terénní sociální práce má Pověření k sociálně-právní ochraně dětí.

5. 8. 7. Udržitelnost pozitivních výsledků a přenositelnost

Na udržitelnosti pozitivních výsledků má vliv: stálost týmů, které program realizují, pravidelnost návštěv, trvalý kontakt se žáky a spolupráce s pedagogy. Pracovníci se stávají součástí denní reality žáků, umožní jim si na ně vytvořit vazbu, která jim může pomoci při rozhodování o jejich profesní budoucnosti.

Přenositelnost je možná z těchto důvodů: žáci, kteří bydlí v sociálně vyloučených lokalitách navštěvují většinou stejnou Základní školu praktickou. Terénní sociální pracovníci je znají jako děti rodičů, kterým poskytují sociální služby a pravidelně s nimi spolupracují.

U dospělých je většinou obtížné měnit styl života, ale u dětí to ještě možné je.

Hrozí riziko, že pokud se jim nebude někdo věnovat, budou žít stejným způsobem života jako jejich rodiče a prarodiče, kteří žijí často ze sociálních dávek, bez vzdělání, ohrožení sociálním vyloučením nebo sociálně vyloučení.

5. 8. 8. Mimořádné a další výdaje /vklady, které realizace dobré praxe vyžaduje

Kromě nákladů na dopravu nejsou třeba mimořádné výdaje a vklady. Činnost je prováděna v pracovní době a je zakotvena v náplních práce pracovníků organizace.

5. 8. 9. Rizika

Možným rizikem je, že škola bude pro nedostatek žáků zavřena.

Dalším možným rizikem je, že žáci nebudou mít zájem v programu pokračovat.

5. 8. 10. Pojmenování specifika dobré praxe

Jedná se o aktivizační program pro děti a mládež ohrožené sociálním vyloučením v rámci projektu, který poskytuje sociální služby jejich rodičům a příbuzným ve vyloučených lokalitách. Tím se stává působení pracovníků projektu na klienty komplexní, rozšiřuje nabídku služeb a možností kontaktů s klientelou a zároveň respektuje jejich specifika (lokální, etnická, věková).

5. 9. Sociální asistence pro znevýhodněné rodiny s dětmi

Dana Nedělníková

Sdružení sociálních asistentů, o.s., Ostrava

5. 9. 1. Popis lokality a specifika regionu

Ostrava je třetím největším městem v České republice s počtem 313 360 obyvatel. V roce 2001 bylo v Ostravě 16,6% dětí mladších 15 let, tedy téměř stejně jako v ČR (Analýza demografické a sociální struktury statutárního města Ostravy a městských obvodů, 2005). Jen několik málo měst u nás zaznamenalo po roce 1989 tak výrazný přerod jako Ostrava. Změnily se nejen životní podmínky pro obyvatelstvo, ale i charakter města - z provozu byly vyřazeny některé průmyslové závody, všechny zdejší hlubinné doly byly zakonzervovány. Míra nezaměstnanosti sice v posledních letech klesá, přesto stále značně převyšuje celorepublikový průměr. V porovnání s oběma dalšími moravskými stotisícovými městy Ostrava výrazněji zaostává ve vzdělanosti, což je dáno jednak historickými tradicemi a jednak skladbou místního obyvatelstva. V rámci urbanistických obvodů města jsou značné rozdíly ve vzdělanosti – od více než čtyř pětina středo- a vysokoškolsky vzdělaných po obvod, v němž v r. 2001 nebyla sečtena ani jedna vysokoškolsky vzdělaná osoba (Analýza demografické a sociální struktury statutárního města Ostravy a městských obvodů, 2005). Počet trestných činů v Ostravě v posledních letech klesá, závažný je však podíl kriminality dětí a mladistvých (20,45%) (Zpráva o stavu kriminality a veřejného pořádku na území Ostravy v roce 2001, 2002).

5. 9. 2. Situace rodin s dětmi v Ostravě

Počet rodin s dětmi evidovaných orgány sociálně-právní ochrany dětí (SPOD) je v Ostravě výrazně vyšší než jejich průměrný počet v ČR. Všechny sledované hodnoty evidence dětí (skupin sourozenců) orgány SPOD jsou v porovnání se situací v celé ČR 1 – 7 x vyšší:

Rejstřík Om	ČR	Ostrava
Nové případy rodin v průběhu roku 2000	2,51	6,69
Evidované případy k 31.12. 2000	28,69	59,65
Z toho živé případy	13,45	36,18
Rejstřík Nom		
Nové případy rodin v průběhu roku 2000	1,01	5,32
Evidované případy k 31.12. 2000	1,04	7,96
Z toho živé případy	0,53	3,86

Děti (skupiny sourozenců) evidované orgány péče o děti - srovnání ČR a Ostravy v % z populace.

Rovněž klientů kurátorů pro mládež od roku 1997 neustále přibývá, celá 1/6 ostravské populace mladistvých (15 – 18 let) je v jejich péči. Četnost trestných činů dětí do 15 let je v Ostravě 4 – 6 x vyšší než v celé ČR. Počet dětí s nařízenou ústavní výchovou, která zatím nebyla realizována, se v letech 1997 – 2000 (kromě roku 1999) také postupně zvyšoval (Analýza ohrožených skupin v Ostravě v návaznosti na sociální služby, 2002).

Zprávy o stavu lidských práv opakovaně kritizují jednak nepříznivou situaci ve výkonu sociálně-právní ochrany dětí a jednak nadužívání systému ústavní výchovy. Výkon sociálně-právní ochrany dětí dlouhodobě trpí nedostatkem finančních prostředků a sociálních pracovníků. Nedostatečná je samotná práce s rodinou dítěte, a to zejména terénní sociální práce, která vzhledem k omezeným kapacitám sociálních pracovníků často přestává okamžikem nařízení ústavní výchovy dítěte, bez dalšího úsilí o práci s rodinou, která je však nezbytným předpokladem úspěšného návratu dítěte domů (Zpráva o stavu lidských práv v České republice v roce 2005). Podle statistického výkazu pro Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR bylo k 31.12.2003 v Ostravě 108 terénních sociálních pracovníků na úseku sociálně-právní ochrany dětí, z toho 19 kurátorů pro mládež. Počet živých případů na jednoho sociálního pracovníka tak byl 212, což více než dvojnásobně překračuje doporučený počet případů (100), při němž je možné sociální práci vykonávat skutečně intenzivně a kvalitně.

V roce 2002 se na tyto skutečnosti rozhodla reagovat skupina studentů a pedagogů katedry sociální práce Zdravotně sociální fakulty Ostravské univerzity, která zahájila pilotní projekt Sociální asistence pro rodiny s dětmi s výchovnými a výukovými problémy. Pilotní projekt se v roce 2003 uskutečňoval s finanční podporou Statutárního města Ostravy. V říjnu roku 2003 se skupina pracovníků rozhodla osamostatnit a založila občanské sdružení, jehož koncepci postavila na zkušenostech pilotního projektu. Od roku 2004 tak projekt s pozměněným názvem *Sociální asistence pro znevýhodněné rodiny s dětmi* realizuje Sdružení sociálních asistentů.

5. 9. 3. Popis programu

Projekt *"Sociální asistence pro znevýhodněné rodiny s dětmi"* se zaměřuje na znevýhodněné rodiny s dětmi v **nepříznivých sociálních situacích, případně i krizových situacích. Nepříznivá sociální situace** je vyjádřena v různých formách **znevýhodnění**: chudoba, nízká sociokulturní úroveň a socioekonomický status, snížené schopnosti a/nebo dovednosti rodičů a/nebo dětí, zdravotní postižení dětí, zejm. je-li rizikovým faktorem pro sociální izolaci, týrání nebo zanedbávání a především sumace těchto podmínek, které komplikují a ohrožují zdravý vývoj dítěte a sociální fungování rodiny. Vnějšími projevy nepříznivé sociální situace jsou na úrovni dětí především výchovné a výukové problémy, případně i zdravotní nebo hygienické deficity, které mohou vést od uložení výchovných opatření až k odebrání dítěte do institucionální péče nebo k jejich ohrožení týráním, zneužíváním či zanedbáváním, případně k sociálnímu vyloučení celé rodiny.

Cílovou skupinou jsou tak:

- Rodiny s nezletilými dětmi/dítětem, které čelí nepříznivé sociální situaci (definované výše), zejména je-li nebezpečí, že by tato sociální situace mohla

vyústit v uložení výchovného opatření nebo již bylo toto opatření uloženo a hrozí odebrání dítěte z rodiny do ústavní výchovy nebo do ústavní péče (v případě zdravotně postižených dětí).

- Rodina na základě informovaného rozhodnutí vysloví zájem o aktivní spolupráci.

Vycházíme-li z profilu dosavadních uživatelů sociální asistence (před zahájením intervence), pak téměř 77% rodičů je nezaměstnaných. 23,5% rodin nemá vyřízeny příslušné dávky, stejný počet rodin má neřešené dluhy a nemá prodlouženou nájemní smlouvu. 23,5% dětí má neomluvené absence ve škole. Reálně hrozí opakování ročníku v daném klasifikačním období 70,6% dětí. Chybí nebo je nedostatečná domácí příprava u 94%, z toho téměř 60% rodičů nemá potřebné dovednosti, aby dítěti s přípravou pomohli, přes 40% potřebné dovednosti má, přesto se na přípravě nepodílí. Chudé zájmy nebo absence volnočasových aktivit jsou zaznamenány u více než 88% dětí. Téměř 25% dětí se neadekvátně stravuje (nepravdělně, karence vitamínů atd.). 18% dětí má neřešené zdravotní problémy (vrozené vady, vady řeči atd.). Téměř 30% dětí projevuje agresivitu ve smyslu ubližování jiným dětem, zvířatům i dospělým (příp. jiné poruchy chování spojené s nedostatečnou kontrolou impulzů), přes 70% dětí má potíže respektovat autoritu dospělého.

Záměrem projektu *Sociální asistence pro znevýhodněné rodiny s dětmi* je zastavení nebo zmírnění vymezené nepříznivé sociální situace posílením schopností a dovedností dětí a rodičů, zapojením a využitím vnitřních a vnějších zdrojů rodiny, posílením schopnosti uživatelů vyrovnávat se přijatelným způsobem s rizikovými podmínkami, které nepříznivá sociální situace indukuje tak, aby došlo k odvrácení možnosti odebrání dítěte z rodiny a děti se svými rodiči zůstaly v přirozeném prostředí svého společenství.

Díličí cíle spočívají ve:

- vytvoření podmínek pro navázání kontaktu a pomáhajícího vztahu s rodinami, které dlouhodobě žijí v nepříznivých sociálních situacích, ale nevyhledávají institucionální pomoc,
- prevenci a včasné odhalení ohrožení dětí (izolovaných, týraných, zanedbávaných) a sociálního vyloučení rodiny,
- zvyšování kvality života všech členů rodiny skrze pomoc, podporu a provázení, asistenční služby, posilování vnitřních i vnějších zdrojů, poradenství a pomoc při prosazování práv a zájmů,
- pomoc při řešení konkrétních problémů formulovaných v plánu spolupráce (např. zlepšení prospěchu a chování dětí, zajištění deficitní zdravotní péče, pomoc při budování hygienických návyků, zprostředkování komunikace mezi rodinou a institucemi apod.),
- prevenci institucionalizace péče o děti,
- prevenci rizikového chování dětí nebo jeho opakování,
- prevenci snížení následného uplatnění mladistvých na trhu práce souvisejícího s jejich nedostatečnou kvalifikací, a to především prostřednictvím sociálně pedagogických aktivit, pomoc při hledání smysluplného využití volného času a podporu pracovních návyků již v rámci školní přípravy.

K řešení nebo zmírnění problémů těchto rodin je využívána intenzivní dlouhodobá sociální práce v terénu, a to **sociální práce s rodinou**, případně **s jednotlivcem**. Terénní charakter služby je postaven zejména na návštěvách v domácnostech uživatelů, asistent se také pohybuje v místech volnočasových aktivit dětí, navštěvuje školu a další instituce. **Průměrná doba práce s jednou rodinou činí více než 120 hodin** přímého kontaktu, ve frekvenci cca 4 - 6 hodin týdně, přičemž s plánováním ukončení intervence je četnost kontaktů nižší, rozestupy mezi návštěvami se zvyšují. V případě zájmu uživatele přechází spolupráce do tzv. zkušebního období, kdy se rodina přesvědčuje, zda je schopna získané pokroky udržet i bez podpory asistenta. Výsledky evaluací naznačují, že větší část rodin potřebuje sociální asistenci po dobu několika let, jak uvádějí někteří klienti i sociální pracovníci orgánů SPOD.

Podle charakteru nepříznivé sociální situace, potřeb a zájmů uživatele je dohodnuta forma spolupráce, která má vést k dosažení osobního cíle. Jde zejména o:

- doprovázení,
- sociálně pedagogické aktivity, včetně pomoci ve školní přípravě,
- sociálně-právní a výchovné poradenství,
- pomoc při prosazování práv a zájmů uživatelů,
- podpora volnočasových aktivit,
- aktivizační a vzdělávací činnosti,
- propojení s formálními i neformálními zdroji pomoci.

Sdružení dále vyvíjí aktivity směřující k sociálním pracovníkům (zejména těm budoucím) skrze systém vzdělávání u nás i v zahraničí, jejichž cílem je informovat a vést k využívání terénní práce a asistence ve znevýhodněných rodinách dříve, než se budou rozhodovat o případném návrhu na nařízení ústavní výchovy. Šlo například o představení projektu odborné veřejnosti na setkání spolupracujících subjektů, příspěvek na Studentské vědecké konferenci ZSF v Ostravě, prezentace na mezinárodním semináři Na podporu evropských rodin a domácností v Tartu (Estonsko), na univerzitě v Koblenzi (Německo), v Kuopiu (Finsko) atd.

Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi – sociální asistence v rodinách zohledňuje a intenzivně pracuje s příčinami situace v rodině a posiluje kompetence a odpovědnost jejích členů. V souladu s vyhlášením Listiny základních práv a svobod a Úmluvy o právech dítěte, že rodina je přirozeným prostředím pro růst a blaho všech svých členů a zejména dětí, podpoří potenciál rodiny, napomůže včasné detekci ohrožení vývoje dětí, sníží riziko nařízení ústavní výchovy a minimalizuje možné ohrožení dítěte negativními konsekvencemi institucionální péče. Udržení dítěte v rodině má při tom kromě klíčového a nevyčísitelného psychosociálního významu pro děti a celou rodinu i efekt ekonomický pro společnost.

5. 9. 4. Podstata dobré praxe: intenzivní spolupráce s rodinou v přirozeném prostředí v kontaktu s orgánem SPOD

Projekt *Sociální asistence pro znevýhodněné rodiny s dětmi* je postaven na **spolupráci s dalšími odborníky péče o rodinu a dítě, zejména s pracovníky orgánů sociálně-právní ochrany dětí**, kteří jsou nejčastějšími zprostředkovateli kontaktu. Na 40 uživatelských rodin připadalo dosud 39 takových, kde mělo nejméně

jedno z dětí stanoven dohled, v některých rodinách je toto opatření stanoveno všem sourozencům. Jakkoli pracovníci orgánů SPOD nemají dostatečné kapacity k intenzivní práci s rodinou v přirozeném prostředí, usilují o ochranu a bezpečí dítěte, a jeho odebrání z rodiny větší část z nich považuje za krajní opatření či oddálení problému, které situaci neřeší, příp. i zhoršuje. V jejich činnosti však převažují služby a pomoc zaměřené přímo na děti a mládež. Pomoc celým rodinám je nabízena výjimečně, a to formou poradenství, příp. dohledu nad výchovou (Broulíková, Kuchařová, 2002). Řada pracovníků SPOD hledá východisko z této situace sjednáváním dlouhodobé terénní služby orientované na rodinu jako celek u neziskových organizací, v případě města Ostravy je takový postup zakotven i ve výstupech **Prvního komunitního plánu rozvoje sociálních služeb ve městě Ostrava do roku 2006** (DaR, Cíl 3), který byl schválen zastupitelstvem města 15. 12. 2004, a zástupci orgánů SPOD jsou zde členy pracovní skupiny.

Spolupráce Sdružení sociálních asistentů s pracovníky SPOD byla uvedena představením projektu na jejich pracovištích, s významnou podporou vedoucí oddělení sociálně-právní ochrany dětí Magistrátu města. Navázání konstruktivních vztahů, ze kterých by mohli uživatelé služby profitovat, nebylo otázkou jediné prezentace projektu. Budování pozice důvěryhodného partnera bylo pro sdružení otázkou investic časových, vyjednávacích, ale zejména podmíněných dobrou zkušeností klientů SPOD s jeho službami. Sociální asistenti z počátku často označováni jako „doučovatelé“ se postupně stávali komunikačními partnery pracovníků SPOD, jejichž stanovisko hraje roli v rozhodování o výkonu sociálně-právní ochrany. Tento proces lze interpretovat i tak, že orgánům SPOD není lhostejné, koho svým klientům doporučí, a jejich důvěru je třeba si získat.

V průběhu realizace projektu je více než 98 procentům rodin služba sjednána prostřednictvím pracovníků SPOD, kteří službu vnímají jako opatření směřující k udržení dítěte v rodině (Evaluace služby sdružení sociálních asistentů, 2004). Projekt sociální asistence pro znevýhodněné rodiny s dětmi tak sekundárně napomáhá i zmírnit přetíženost sociálních pracovníků orgánů SPOD **ve prospěch uživatelů** poskytováním časově i personálně náročných sociálních služeb zejména těm klientům, kteří vyžadují účinnou, profesionální pomoc po dobu řady měsíců až let s vysokou frekvencí kontaktů, a kde by neposkytnutí této pomoci vyvolalo riziko prohloubení sociálních problémů rodin s následkem zvýšení obtížnosti i nákladů jejich řešení. Sociální asistence přitom nevzdaluje pracovníky orgánů SPOD od jejich klientů – služba probíhá v úzké spolupráci s nimi a uživatelé jsou s touto vazbou srozuměni; zprostředkování komunikace klienta s úřadem bývá také jedním z dílčích cílů uživatelů služby.

Potřeba dosáhnout systémové změny v oblasti odebírání dětí do institucionální péče je přesto stále významná. Na tuto skutečnost poukazuje řada zdrojů (Český helsinský výbor, Nadace Terezy Maxové aj.). Sdružení sociálních asistentů reaguje **ve spolupráci s dalšími NNO**, zejm. v rámci projektu o.s. Vzájemné soužití „Článek 9 – doma je nejlépe“ podporovaného Nadací rozvoje občanské společnosti, programu Lidská práva. Partnerské organizace: Vzájemné soužití o.s., Fond ohrožených dětí, o.s., MENS SANA o.s., občanské sdružení IURE a Sdružení sociálních asistentů, o.s.

se spojily s cílem dosáhnout systémové změny v procesu odebírání dětí do ústavní výchovy těmito způsoby:

- podporou a sociální asistencí ohroženým rodinám ve smyslu prevence odebrání dětí do ústavní výchovy, mediací mezi rodinou a státními institucemi, sociální, poradenskou i právní pomocí rodinám v získání již umístěných dětí zpět do vlastní péče,
- medializací modelových kauz neoprávněného umístění dítěte do ústavní výchovy, čímž chce projekt vyvolat zájem odborné i laické veřejnosti, širší diskuzi na toto téma a usilovat o změnu postoje společnosti k odebírání dětí z rodiny,
- působením na pracovníky státních institucí zajišťujících sociálně právní ochranu dětí a mládeže, soudce opatrovnických oddělení, pracovníky kojeneckých ústavů a dětských domovů, policii, studenty sociální práce. To bylo realizováno zejm. formou dvou kulatých stolů se zástupci vedoucích pracovníků orgánů SPOD, představitelů MPSV ČR, Úřadu veřejného ochránce práv a dalších účastníků,
- navázáním kontaktu, dialogu a spolupráce se státními a nestátními organizacemi, které jsou zapojeny do procesu umístění dětí do ústavních zařízení nebo by se mohly podílet na snížení počtu dětí odebíraných do ústavní výchovy,
- posílením povědomí rodičů o jejich právech a možnostech v případě rizika odebrání dítěte a o postupech dosažení návratu dítěte z ústavu zpět do rodiny,
- zahájením diskuze mezi odbornou veřejností na téma umístění dětí do ústavní výchovy.

Spolupráce s partnerskými organizacemi se přenáší i do jiných aktivit: pracovníci si poskytují konzultace, informace a propagační příležitosti, reference, vyvíjí součinnost při práci se „společnými“ uživateli, v případě naplněných kapacit poskytují zájemcům kontakty, také si ale vyměňují zkušenosti a stanoviska, která vždy nejsou totožná, což je chápáno jako obohacující a rozvojová skutečnost.

5. 9. 5. Rizika

Realizace projektu umožňuje zejména lepší vyváženost složek kontroly a pomoci v péči o znevýhodněné rodiny, současně je však třeba věnovat maximální pozornost tomu, **aby se asistent v rodině kontrolním mechanismem nestal**, zejména u rodin s nižší motivací či vnitřní potřebou změny. Členům rodiny, ale i ostatním zúčastněným, musí být zcela zřejmý vztah orgánů SPOD a sociálních asistentů a zejména fakt, že sociální asistent je asistentem rodiny, nikoli orgánů SPOD. Pracovníci musí chápat, že je-li cíl vyjádřen uživateli, nikoli zadán profesionálem, rodina jej dokáže snadněji odsouhlasit a věnovat mu úsilí. Tímto cílem může být i „zbavit se pozornosti orgánů úřadů“. Pracovník toto přání vnímá jako legitimní a hodnotný cíl, protože i jeho konečným cílem je úspěšně ukončit kontakt s rodinou, tedy např. dosáhnout zrušení dohledu.

Pokud je pracovník v častém a blízkém kontaktu s rodinou v jejím přirozeném prostředí, má řadu příležitostí být konfrontován i s tím, co v rodině stále nefunguje. Řada uživatelských rodin ani po dlouhodobé spolupráci nebude harmonickou jednotkou bez obtíží a pomáhající může být v pokušení posouvat hranice svých nároků na ni. Současně s **rizikem narušení hranic ve smyslu sblížení se členy rodiny** nese tento způsob práce nebezpečí, že **ukončení spolupráce bude**

neúčelně odkládáno. Toto odsouzení závěru spolupráce při tom může vycházet jak z podnětu pracovníka, tak uživatele.

5. 9. 6. Přenositelnost dobré praxe

Terénní asistenci pro rodiny s dětmi lze realizovat za předpokladu, že je organizace schopna zajistit pracovníkům v terénu maximální podporu při výkonu náročné a často frustrující práce, a to jak formou vzdělávání a pravidelných supervizí, tak možností nechat se v případě potřeby v rodině vystřídat jiným pracovníkem. Realizace služby předpokládá spolupráci na úrovni sociální práce (s orgány SPOD a s NNO) i mezioborovou součinnost, protože problémy rodin jsou často interdisciplinárního charakteru.

6. Osoby bez přístřeší

Kamil Šimečka

6. 1. Vymezení pojmu

Pojem bezdomovectví

Dle definice organizace FEANTSA je tzv. bezdomovectví vymezováno následujícími situacemi:

1) stavem bez přístřeší – jedná se o spaní mimo klasické ubytovací kapacity a jde o nejviditelnější formu bezdomovectví,

2) stavem bez bytu – jedná se o situaci osob využívajících nouzové ubytování a dlouhodobě pobývajících v institucích, ovšem s nedostatkem vhodné podpory, která by vedla k sociální reintegraci. Vyznačuje se také neexistencí či nefunkčností společenských vazeb.

3) bydlením v nejistých podmínkách – znamená nejistý nárok na ubytování nebo dočasné ubytování, může to být i důsledek nedostupnosti trvalého bydlení. Jedná se rovněž o situaci osob, které jsou okolnostmi donuceny bydlet společně s jinými lidmi v nevyhovujících podmínkách, a lidi bezprostředně ohrožené fyzickým nebo psychickým násilím (např. domácí násilí či nucená prostituce).

4) bydlením v nedostatečných podmínkách – jedná se o situaci lidí, kteří bydlí v hygienicky nevyhovujících a kapacitně nedostačujících zařízeních, tak i lidí, bydlících v karavanech či na lodích (Kosová, Omelková, Sedláček, 2004).

V České republice se v současné době v odborných textech objevuje následující rozdělení forem bezdomovectví:

Zjevné bezdomovectví zahrnuje osoby, které se různým způsobem otevřeně hlásí ke statusu člověka na ulici. Daná kategorie koresponduje s prvními dvěma body definice organizace FEANTSA.

Latentní bezdomovectví zahrnuje skupinu lidí, kteří sice nemají možnost trvalého bydlení, ale jsou schopni, například díky pravidelnému příjmu, využít nabídky dočasného ubytování v komerčních ubytovnách, u přátel nebo příbuzných. Tito lidé se zpravidla za bezdomovce nepovažují a většinou nevyužívají služeb, určených pro tuto skupinu.

Potencionální bezdomovectví neboli bezprostřední ohrožení bezdomovectvím. Patří zde zejména kategorie sociálně slabých občanů, kteří žijí na hranici životního minima. Jejich náklady na udržení trvalého bydlení a uspokojení základních životních potřeb jsou v nepoměru k celkovým příjmům. Časté jsou narušené rodinné vztahy. Důležitou skupinu tvoří rodiny, které žijí v bytě jiné domácnosti bez možnosti získat vlastní byt. Bezdomovectvím je rovněž ohrožena mládež v institucionálních zařízeních,

lidé trvale bydlící na bytovných nebo v prostorách vyčleněných z bytového fondu (Kosová, Omelková, Sedláček, 2004).

Zjevní bezdomovci

Lidé žijící na ulici, ve stanech, provizorních přístřešcích či garážích. Namnoze lidé přijímající sociální služby pro bezdomovce. Osoby, které mají ztížený nebo zamezený přístup ke zdrojům umožňujícím naplňovat základní životní potřeby (stravu, hygienu, zdravotní péči), případně nemají schopnost těchto zdrojů využívat. Mnozí mají odpor k charitativním organizacím a dávají přednost pocitu svobody a nezávislosti.

6. 2. Popis situace

Výsledek sčítání bezdomovců ve vybraných městech

Přesný počet všech bezdomovců na území republiky není znám, protože ještě nikdy nebyl proveden komplexní součet. Jsou známy pouze údaje lokálních sčítání v Praze z roku 2004, v Brně roku 2006 a průzkumu a depistáží prováděných na Ostravsku v roce 2002.

PRAHA 2004:

Odhadovaný počet bezdomovců sahá až k 5000 osob

Výsledky sčítání:

věk		do 25 let (%)	25-60 let (%)	nad 60 let (%)
Muži	2662 (86%)			
Ženy	434 (14%)			
celkem	3096 (100%)	464 (15%)	2353 (76%)	279 (9%)

(Hradecký, 2005)

místo pobytu		v lůžkových zařízeních (%)	v denních centrech (%)	v dalších institucích (%)
„pod střechou“	1228 (39,5%)	719 (58,5%)	411 (33,5%)	98 (8%)
V terénu a dopravních prostředcích MHD	1868 (60,5%)			

(Kosová, Omelková, Sedláček, 2004)

BRNO 2006:

Věk		do 26 let	26-60 let	nad 60 let
Muži	852 (72,5%)			
Ženy	327 (27,5%)			
Celkem	1179 (100%)	117 (9,7%)	968 (82,1%)	94 (7,9%)

(Petřík, Zukalová, Akerman, Kosorin, 2006)

OSTRAVSKO 2002:

Věk		do 30 let	30-60 let	nad 60 let
Muži	93%			
Ženy	7%			
Celkem	cca 1000-1200 osob (pouze odhad)	14%	79%	7%

(Hradecký, 2005)

6. 3. Rizikové skupiny ohrožené bezdomovectvím

- **squateři** – lidé bydlící v neobydlených domech (dobrovolně - vyznávající alternativní životní styl; nedobrovolně – v důsledku ekonomické nouze)
- **narkomani**
- **sezónní a příležitostní dělníci** - často cizinci, také osoby pracující „na černo“, které často vynakládají minimálními náklady na bydlení. Tito pracovníci mají často dobré rodinné zázemí.
- **lidé obtížně umístitelní na trhu práce**- osoby s psychosomatickými obtížemi, s kriminální minulostí, s pasivním přístupem k práci, s malými komunikačními schopnostmi a malou pracovní kvalifikací
- **důchodci neschopní uspokojit své potřeby ze svého příjmu**
- **osoby vyhýbající se zákonným povinnostem** - splácení dluhů, nástupu výkonu trestu, zákazu pobytu apod.

Bezdomovectví jako dobrovolná volba?

Pohled širší veřejnosti na fenomén bezdomovectví se vyznačuje výrazným nadsazováním počtu dobrovolných bezdomovců. Na základě poznatků poskytovatelů sociálních služeb pro bezdomovce je možno soudit, že podíl tzv. dobrovolných bezdomovců v České republice nepřesahuje 5 až 10 % .

Řada odborníků myšlenku dobrovolného bezdomovectví odmítá. Přihlášení se k dobrovolnému bezdomovectví totiž může být výrazem rezignace na možné zlepšení životní situace. Veřejná proklamace dobrovolnosti bývá způsobem, jakým se tito lidé psychicky vyrovnávají se svou situací. Častokrát se takto identifikují se svým stavem nedobrovolní bezdomovci po neúspěšném pokusu o návrat do společnosti.

Určitou formu dobrovolného bezdomovectví lze vysledovat u některých subkultur, jako jsou squaterské komunity apod. (Kosová, Omelková, Sedláček, 2004).

6. 4. Příčiny bezdomovectví

V širším kontextu lze vidět příčiny bezdomovectví ve společenských faktorech, jako jsou ekonomická recese, vysoká míra nezaměstnanosti, špatná bytová politika, nepružnost sociálních služeb či marginalizace některých skupin na trhu práce.

V konkrétních případech vzniká bezdomovectví v důsledku nedostatečné kompetence jedince při řešení určitých situací nebo v případech, kdy člověk řešení problémů odkládá. Jednotlivé příčiny se často kombinují a kumulují, proto je velmi obtížné zjistit primární příčinu.

Typické příčiny:

- **partnerské a rodinné problémy** – ženy s dětmi opouštějí domácnosti z důvodu domácího násilí či alkoholismu partnera, muži opouštějí po rozvodu společný byt, děti utíkají z domova v důsledku vztahových problémů s rodiči. Při sčítáních bezdomovců v Praze, Brně a Ostravsku tento problém uvádí jako subjektivní příčinu své situace v průměru 40% osob.
- **návrat z výkonu trestu** – tuto příčinu uvádí cca. 22% osob. Při výkonu trestu vzniká dluh na nájemném a poté dochází k následnému vystěhování.
- **ztráta zaměstnání, znevýhodnění na trhu práce** - vysoký věk, nízké vzdělání, záznam v rejstříku trestů. Cca 17% osob uvádí tuto příčinu jako primární.
- **neschopnost plnit podmínky spojené s užíváním bytu** - dluhy na nájemném, nezákonné nakládání s užívacím právem či snaha majitelů zbavit nájemníka užívacího práva. Přibližně 15% respondentů uvádí tuto příčinu jako příčinu bezdomovectví.
- **alkoholismus a jiné závislosti,**
- **zdravotní postižení,**
- **migrace do metropolí „za prací“,**
- **výstup z ústavního zařízení** - diagnostické ústavy, dětské domovy, ústavy sociální péče, léčebny,
- **sklon k nekonvenčnímu způsobu života.** (Kosová, Omelková, Sedláček, 2004)

Vlastní zodpovědnost za svou situaci:

Až 60% respondentů bere zodpovědnost na sebe sama.

Téměř čtvrtina vidí jako příčinu rodinu a nejbližší okolí.

12- 32% osob dle lokality činí zodpovědným stát, společnost, zákony a vládu.

6. 5. Nejčastější problémy bezdomovců

Společenské faktory problémů - postoj společnosti a stigmatizace bezdomovců, nedostatek pracovních příležitostí, nepřejímání orgánů lokální samosprávy, nastavení systému zdravotní péče a častá lhostejnost zdravotního personálu, nastavení systému sociálních dávek, „řešení“ problému bezdomovectví represemi a perzekucemi.

Individuální faktory problémů - bývají dány dispozicemi konkrétního jedince a úrovní jeho sociálních dovedností. Jedná se především o nízkou kvalifikaci, závislost, zdravotní stav, nedostatek finančních prostředků aj.

Hlavní problémy bezdomovců:

- **nedostatečná sociální kompetence** - nízké dovednosti a znalosti v jednání s institucemi,
- **omezená možnost získat zaměstnání** - nízká kvalifikace, ztráta či nevybudování pracovních návyků,
- **ztížená dostupnost ke stálému ubytování** - neschopnost pravidelně hradit nájemné,
- **nedostatek finančních prostředků** - například nesplňováním podmínek k čerpání sociálních dávek, na nichž je závislých přes 30% bezdomovců (cca 40% pobírá invalidní a starobní důchody),

- **chybějící či propadlé osobní doklady** - časté ztráty a krádeže osobních dokumentů, které bezdomovci musí nosit neustále u sebe,
- **nepříznivý zdravotní stav** - příčina i následek bezdomovectví. Je dán mimo jiné životním stylem, dlouhodobým stresem, nedostatkem odpočinku a nevyhovující výživou spojenou s konzumací alkoholu. Časté jsou také různé druhy mentálních retardací a psychická onemocnění. Jedná se zejména o deprese, neurózy a chorobné stavy úzkosti. U bezdomovců roste pravděpodobnost výskytu schizofrenie. Dalšími zdravotními komplikacemi jsou bronchitidy, TBC, artritidy, kožní onemocnění a infekce či bércové vředy. Úmrtnost ve věkové skupině 16-64 let je 25krát vyšší než u běžné populace. (Kosová, Omelková, Sedláček, 2004)
- **ztížený přístup k uspokojování základních potřeb** - stravě, ošacení, hygieně, zdravotní péči a přístřeší,
- **závislost na alkoholu a drogách** - v důsledku permanentního stresu se závislost osob bez přístřeší prohlubuje a tím člověk ztrácí schopnost žít dle životního řádu,
- **rizika spojená s životem na ulici v zimním období** - podchlazení, omrzliny, umrznutí. Bezdomovci přespávají v sedě v prostředcích MHD, na nádražích apod. Jsou neustále buzení okolím, z čehož u nich vzniká spánkový deficit a tím celkové oslabení organismu a náchylnost k onemocněním. V zimě je také menší možnost získat příležitostné zaměstnání. Také možnost umýt se v přírodě je značně snížena. Bezdomovci v zimě nosí velké vrstvy prádla, díky čemuž jsou náchylnější ke kožnímu onemocnění.

6. 6. Specifika práce s osobami bez přístřeší

Problémy bezdomovců jsou řešitelné pouze v rámci komplexního systému navazujících sociálních služeb. Terénní sociální pracovník/terénní pracovník spolupracuje na řešení klientovy zakázky s mnoha dalšími odborníky a s institucemi:

- se sociálními kurátory soustředěnými na odděleních sociální prevence při městských úřadech a magistrátech v rámci vyřizování sociálních dávek, potřebných dokladů (např. vyžádání opisu rodného listu bez správného poplatku apod.),
- v rámci podpory při získávání a znovunabývání pracovních dovedností klienta spolupracuje pracovník s úřadem práce, využívá aktivizačních programů a dalších služeb, které úřad práce zajišťuje,
- terénní sociální pracovník/terénní pracovník spolupracuje s kontaktními centry pro osoby bez přístřeší, kde může být klientům poskytnuto základní a odborné poradenství,
- s nízkoprahovými denními centry a noclehárnami, kde mohou být klientům zajištěny základní potřeby, jako je strava, nocleh, základní hygiena, zdravotní péče, ošacení, a může jim být poskytnuto základní a odborné poradenství (nízkoprahová denní centra jsou často kombinována s kontaktními centry),
- v rámci zajištění ubytování pro klienta spolupracuje s organizacemi spravujícími azylové domy, domy a byty na půli cesty, s majiteli komerčních ubytoven,

s ústavy sociální péče (např. domovy důchodců – v případech, kdy klient splňuje podmínky pro vzetí do tohoto zařízení) atd. a také podporuje klienty při vyhledávání vlastního bydlení.

V azylových domech a domech a bytech na půli cesty je klientům zajištěno ubytování dle možností poskytovatele zpravidla na 1 rok, kde je klientům zajišťován nocleh a strava a je tam kladen důraz na klientovo osamostatnění se.

- dále může pracovník spolupracovat s krizovými centry, s poskytovateli služeb následné péče či terapeutickými komunitami,
- vzhledem k častým zdravotním problémům klientů je častá spolupráce se zdravotnickými zařízeními.

Rizika spolupráce

- **Rizika pro uživatele**- Díky necitlivému přístupu pracovníka a díky nedostatečně a nesprávně podaným informacím může dojít ke ztrátě důvěry či k prohloubení nedůvěry uživatele k pomáhajícím institucím. Může také dojít k manipulaci uživatele (např. vnučení nevyžádané služby).
- **Rizika pro terénní sociální pracovníky/terénní pracovníky** - Může dojít k nákaze kožní infekcí, parazity, TBC, hepatitidou aj. Dále může dojít k napadení agresivní či psychicky nemocnou osobou.

Proto je vhodné provádět terénní sociální práci ve dvojici, zejména ve večerních hodinách. Pracovník by měl svou činnost provádět v pracovním oděvu odlišném od civilního oblečení, měl by používat desinfekční prostředky na ruce. Je také potřeba podstoupit očkování.

6. 7. Typické úkony vykonávané v rámci terénní sociální práce s osobami bez přístřeší

Klíčovou službou poskytovanou lidem bez přístřeší v terénu jsou **terénní programy**. Jedná se o činnosti spočívající v aktivním vyhledávání osob bez přístřeší v místech, kde se tyto osoby zdržují, tzv. depistáže. Cílem terénních služeb je minimalizovat rizika životního způsobu jejich uživatelů. Děje se tak pomocí při uplatňování jejich práv, oprávněných zájmů a při vyřizování osobních záležitostí. Dále terénní sociální pracovník/terénní pracovník poskytuje klientům informace o rizicích plynoucích z jejich dosavadního způsobu života a podporuje aktivity umožňující opětovné sociální začleňování těchto osob.

Terénní sociální práci můžeme rozdělit do několika fází:

1. fáze: vyhledávání potenciálních zájemců o službu

Při vyhledávání potenciálních zájemců o službu terénní sociální pracovník/terénní pracovník spolupracuje s participujícími organizacemi, Policií ČR, ale i jinými klienty. Je dobré získávat typy na lokality, kde se bezdomovci zdržují, od co nejšířšího okruhu osob apod.

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník zaměřuje svou pozornost zejména na nádraží, městské parky a lesoparky, opuštěné budovy, garáže a tovární objekty, okolí sběren druhotných surovin, kanalizaci, mosty atd.

2. fáze: navázání kontaktu a získání důvěry uživatele

V bezdomovcích je silně zakořeněná nedůvěra v nejrůznější instituce a charitativní organizace. Pomoc terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka musí být proto spojena s citlivým získáváním důvěry uživatele a navázání pokud možno přátelských vztahů. Pouze v ovzduší vzájemné důvěry má snaha motivovat klienta k aktivnímu řešení jeho situace naději na úspěch. Nejedná se samozřejmě o žádnou servilitu ze strany pracovníka. Je-li řeč o přátelském vztahu, je tím míněna především úcta k člověku a respektování jeho osobnosti a soukromí.

Úcta k člověku se projevuje již při prvním kontaktu s uživatelem. Terénní sociální pracovník/terénní pracovník musí mít vždy na paměti, že přichází k těmto lidem jakoby na návštěvu, na kterou není předem ohlášen. Jakkoli se to zdá paradoxní, ten igelitový přístřešek, stan, ale i lavička, na které onen člověk sedí a často i spí, pro něj představuje opravdový domov. Často to bývá to jediné, k čemu se může vztahovat jako ke svému vlastnictví, proto je také vhodné, jako na každou jinou návštěvu, nejlépe s prázdnou. Balíček jídla či trocha teplého nápoje může uvolnit atmosféru.

První fáze může zahrnovat i několik setkání bez toho, aniž by došlo k formulování zakázky. Pro pracovníka může být někdy obtížné přijmout odmítání nabízeného azylového bydlení ze strany bezdomovců. Příčinou tohoto odmítání mohou být špatné zkušenosti se zaměstnanci azylových zařízení, které uvádí až 86% respondentů v denních centrech. Téměř 30% respondentů tvrdí, že takovou pomoc nepotřebují (jsou zvyklí na život venku). 12- 19% dotázaných se obává ztráty soukromí.

Velkou roli také hraje fakt, že bezdomovci, kteří se postarají o sebe sami, mají pocit, že ještě neklesli až na dno. Mnozí uvádějí jako příčinu nepřijímání služeb azylových zařízení požadavek abstinence. Další mají zvířata, kterých se nechtějí zbavit, protože naplňují jejich citové potřeby. Nejpalčivějším problémem je pak neexistence azylového zařízení pro páry, a to i sezdané.

3. fáze: rozkrývání zakázky a snaha motivovat uživatele k řešení situace

Zahrnuje zjištění aktuálních potřeb uživatele a hledání optimálního řešení jeho situace. V počáteční fázi je pozornost terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka soustředěna na uspokojování primárních potřeb, jako je bydlení, hygiena či ošacení. V případě osob, hodlajících vydržet ve svých stanových obydlích, je třeba minimalizovat rizika spojená s takovým způsobem životem kupříkladu rozvozem teplých přikrývek na zimu.

K takovému uspokojování potřeb může sloužit jak zařízení, ve kterém je pracovník zaměstnán, tak i další charitativní zařízení, státní instituce nebo komerční zařízení. Terénní sociální pracovník/terénní pracovník v této fázi poskytuje informace o službách pokud možno všech institucí participujících na poskytování služeb pro bezdomovce. Velký zájem bývá kupříkladu o aktuální seznam a ceník komerčních ubytoven či leták, ve kterém jsou informace o tom, jak postupovat při vyřizování dokladů. Zároveň může pracovník uživateli doporučit nejlevnější možný způsob vyřizování dokladů, a je-li klient ve stavu hmotné nouze, zprostředkovat mu pomoc

v zařízení, které má prostředky na poskytnutí přímé věcné pomoci v podobě půjčky a přímého doprovodu při vyřizování dokladů.

Je velmi důležité mít kontaktovanou osobu kam pozvat. K tomu se velmi dobře hodí nízkoprahové denní centrum, zřízené např. v rámci noclehárny azylového domu. Zde mohou být uspokojeny primární potřeby potencionálního zájemce o službu. Především je to možnost vysprchovat se, občerstvit se, vyměnit si oděv, posedět v teple a suchu a poradit se s pracovníkem. Proto je vhodné mít po ruce např. leták s adresou, orientačním plánkem a základními informacemi o nabízených službách daného zařízení. Takovýto leták má podobu pozvánky a bývá rozdáván současně s pozváním uživatele do zařízení již při prvním kontaktu. Může ale sloužit i jako prvotní informace ve chvíli, kdy nezastihneme klienta na jeho nocležním místě. Leták, zastrčený mezi matraci a peřinu někde pod mostem, musí být jasný, přehledný a srozumitelný. Nesmíme zapomenout, že terénní sociální práce je nízkoprahovou službou, proto není v těchto fázích zapotřebí zjišťovat osobní údaje klientů.

4. fáze: zprostředkování vlastní sociální pomoci

V předchozích fázích jsme u některých uživatelů znali dlouhou dobu pouze přezdívku či křestní jméno. Šlo totiž o důvěru klienta, který nemůže mít pocit, že je nějakým způsobem nucen do využití našich služeb. S rostoucí důvěrou jsou uživatelé více a více podporováni v osobních aktivitách a jsou jim postupně nabízeny další služby. Poté je už na místě zjistit si osobní data se souhlasem k užívání a třeba i písemně formulovat zakázku sociální služby a dle potřeby i krátkodobý individuální plán. Ten by měl navazovat na prvotní rozkrytí zakázky a může být sepsán až po několikátém setkání nebo i vůbec. Zjištěná data jsou pak součástí dokumentace. Mlčenlivost o citlivých údajích je pak samozřejmostí.

Efektivita práce terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka je závislá na podpůrném komplexu služeb, které může uživateli zprostředkovat. Zda může uživateli např.:

- poskytnout potřebné právní a sociální poradenství,
- poskytnout či zprostředkovat sepsání různých dokumentů (např. žádosti o vydání opisu rodného listu),
- zajistit ubytování v azylovém zařízení,
- zprostředkovat materiální pomoc, jakou je např. ošacení,
- zprostředkovat zdravotnické ošetření atd.

Proto je potřebné vytvořit pro danou cílovou skupinu co nejširší síť služeb organizací, které mohou být naší cílové skupině nápomocny, a to včetně policie.

Vybudovat efektivní systém pomoci osobám přežívajícím na ulici lze vytvořením tzv. sociální sítě služeb. Je samozřejmě možné aplikovat principy komunitního plánování, ovšem za předpokladu rozdělení pracovní skupiny pro osoby tzv. společensky nepřízpůsobené na jednotlivé podskupiny. Je zapotřebí vytvořit strategický plán směřující k vytvoření komplexního systému služeb pro osoby bez přístřeší.

Úkony terénního sociálního pracovníka/terénního pracovníka můžeme rozdělit do 3 fází:

- **vyhledávací:** v této fázi pracovník aktivně vyhledává bezdomovce a osoby ohrožené sociálním vyloučením v terénu,
- **navázání kontaktu,**
- **zprostředkování sociálních služeb a podpora při jejich využívání;** v této fázi s uživatelem pracovník spolupracuje na řešení aktuálního stavu s cílem, aby jedinci zajistil přístup k dalším službám.

Terénní sociální pracovník/terénní pracovník spolupracuje s uživatelem na:

- **Řešení aktuálního stavu nouze –** terénní sociální pracovník v případě potřeby klientovi poskytne krizovou intervenci, jejímž cílem je uklidnit jej, stabilizovat jeho stav a snížit nebezpečí, že se bude krize dále prohlubovat. Vyžaduje-li to zdravotní stav klienta, přivolá pracovník záchrannou lékařskou pomoc. Dále se pracovník s klientem snaží zajistit okamžité ubytování.
- **Zajištění základních potřeb** - ty mohou být zajištěny v denních centrech nebo v noclehárnách; klienti v nich mají zajištěnu stravu, nocleh, základní hygienu, zdravotní péči, ošacení a může jim v nich být poskytnuto základní i odborné poradenství.
- **Zajištění bydlení**
 - azylové domy,
 - domy a byty na půli cesty,
 - domovy důchodců,
 - podpora ve vyhledávání vlastního bydlení.

Zejména ve smyslu zajištění služeb zaměřených na resocializaci a integraci klientů do běžného života.

- **Podpoře při získání a znovunabytí pracovních dovedností** - pracovník pomáhá klientovi zprostředkovat kontakt na organizace poskytující poradenské služby v oblasti zaměstnávání, na úřady práce a snaží se klienta zapojit do aktivizačních programů (např. zadávání práce v objektu organizace apod.).

Terénní sociální pracovník /terénní pracovník dále provádí činnosti na úrovni **prevence bezdomovectví –** jedná se o opatření směřující k podpoře a pomoci občanům, kterým hrozí ztráta bydlení.

Jedná se zejména o:

- osamělé starší osoby bez sociálního zázemí
- lidi, kteří opakovaně pobývají v ústavních zařízeních
- rodiny ze sociálně vyloučených lokalit
- rodiny osob závislých na alkoholu, drogách a hazardních hrách
- zadlužené domácnosti

Příklady dobré praxe

6. 8. Terénní práce v lokalitách mimo dosah sociální sítě

Pavel Ondrák

Armáda Spásy, Praha

6. 8. 1. Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou osoby v sociální nouzi a potřebné osoby, které se nacházejí mimo sociální síť.

6. 8. 2. Stručný popis lokality

Dostupné služby v lokalitě jsou poskytovány Armádou spásy, která provozuje denní centrum, noclehárnu a azylový dům, je možné využít zdravotní služby Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše a Naděje (např. pomoc s vyřizováním dokladů, doprovod na úřady apod.). V lokalitě je dostupný také Azylový dům Sv. Terezie.

Terénní sociální práce realizovaná na území hl. města Prahy, které je charakteristické zejména hustou zástavbou a anonymitou prostředí, se soustřeďuje na vyhledávání osob bez přístřeší, které tak přebývají nejčastěji na veřejných místech, jakými jsou např. nádraží, podchody, parky a sklepní prostory domů. Terénní pracovníci se soustředí především na místa s trvalejším pobytem osob bez přístřeší ve vyloučených lokalitách, jako jsou squaty, místa pod mosty, opuštěné zahrádkářské kolonie a stany umístěné v méně frekventovaných oblastech u řeky, v parcích a v otevřených plochách (např. Praha 7, lokalita Hlávkův most až Palmovka), kde využívají místa podél řeky ve squatech, pod mosty a ve stanech.

6. 8. 3. Partneri

Terénní pracovník bývá prvním, kdo osobu bez přístřeší kontaktuje. Dále pak v rámci spolupráce na klientově zakázce spolupracuje se sociálními pracovníky. Spolupráce terénního a sociálního pracovníka spočívá ve vzájemné důvěře a v přesnosti podávaných informací. Dalším možným partnerem pro spolupráci je zdravotnické zařízení, které sídlí v budově Armády spásy, a k dispozici je jeho zdravotní sestra nebo praktický lékař z organizace Naděje, který v budově dočasně sídlí. Výhodou je, že nemocného uživatele lze poslat přímo za některým z již zmíněných zdravotníků. Spolupráce v Job klubu je založena na podobném principu a to, že uživatele, kteří projeví zájem o práci, odešle pracovník přímo za zaměstnancem Job klubu. Pracovník dále spolupracuje s protidrogovými koordinátory, sociálními kurátory a terénními sociálními pracovníky/terénními pracovníky dalších organizací, kteří dále pokračují v plánu resocializace. Práce terénního pracovníka spočívá v zajištění a zprostředkování těchto kontaktů a tím v podstatě práce terénního pracovníka končí – a na ni navazují další složky.

6. 8. 4. Dosavadní výsledky nebo efekt

Zmonitorování situace a přehled o lokalitách: Praha 1,5,6,7,8,9,10 a menších lokalitách dalších městských částí. Navázání kontaktu s osobami bez přístřeší, které na území těchto lokalit přebývají, a jejich nakontaktování na výše uvedené zařízení. Efekt spočívá v tom, že uživatelé o nás vědí a vzájemně si tyto informace předávají. Někteří uživatelé prostřednictvím našeho kontaktu začali využívat služeb sociálních institucí, především Centra sociálních služeb Bohuslava Bureše Armáda spásy v různých stupních integrace, a tím se znovu začlenili do života ve společnosti. Také se podařilo navázat kontakt s dalšími organizacemi nebo místní správou a městskou policií na Praze 7,8,9 a 14.

6. 8. 5. Udržitelnost pozitivních výsledků a přenositelnost

Spočívá v pravidelném monitorování a kontaktu s osobami bez přístřeší a v neposlední řadě i znalosti lokalit. V podstatě jde o to, že uživatelé neztratí kontakt s terénními pracovníky, kteří si získají jejich důvěru. Přenositelnost spočívá v předávání dobré zkušenosti z jednoho uživatele na druhého, vzájemně se informují.

6. 8. 6. Mimořádné a další výdaje/vklady, které realizace dobré praxe vyžaduje

Vklad spočívá ve vzdělávacím programu, jakým jsou školení, supervize, teorie terénní a sociální práce i legislativě, předávání zkušeností mezi terénními pracovníky z různých organizací a regionů, dále výcviky v praktických zkušenostech z terénní práce a výcviky v komunikaci a přímé práci s uživatelem a obecných komunikačních dovednostech.

Také materiální vybavení pracovníků by mělo být dobře zabezpečeno. Jedná se především o kvalitní obuv, praktický batoh, outdoorové oblečení pro celoroční pobyt venku, zdravotnické pomůcky první pomoci a mobilní telefony, také dobré zázemí s možností přístupu na internet, telefonní linkou a možností přijímat uživatele na konzultace. Dále jsou to prostředky, které se mezi osobami bez přístřeší distribuují, jako jsou potravinová a vitamínová pomoc, dezinfekce a preventivní prostředky. Obzvláště je kladen velký důraz na informační letáky a brožury, které musí být stručné a srozumitelné.

6. 8. 7. Rizika

Spočívají v tom, že lidé bez domova často migrují z místa na místo, a proto je s nimi těžko udržitelný pravidelný kontakt. Někdy je to zapříčiněno jimi samotnými, jindy zase úpravami v daných lokalitách.

6. 8. 8. Pojmenování specifika dobré praxe

Dobrá praxe je závislá na angažovanosti uživatelů a míře jejich zapojení, je motivací k navázání a využití nabízených sociálních služeb k tomu, aby se integrovali do většinové společnosti.

6. 9. Současný stav spolupráce mezi státními institucemi a nestátními neziskovými organizacemi jako základ k vytvoření sociální sítě služeb pro osoby bez přístřeší v městě Ostrava

Město Ostrava má 313 360 obyvatel. Přesný počet osob bez přístřeší není evidován ve statistikách města, ale odhady odborníků se pohybují mezi 800 – 1000 osob bez přístřeší.

V Ostravě pracuje s cílovou skupinou několik poskytovatelů sociálních služeb, převážná většina z nich nabízí služby pobytového, případně ambulantního charakteru, jako je Ubytovna pro osoby bez přístřeší Centra sociálních služeb Ostrava, Azylový dům pro osoby bez přístřeší, Centrum postvěžeňské péče – OS Nová šance, Dům sv. Eurasie – azylový dům pro matky s dětmi v tísní, Charitní dům sv. Zdislavy – azylový dům pro matky s dětmi v tísní, Charitní dům sv. Františka – azylové zařízení pro muže, Dům pro matku a dítě, Domov pro matku a dítě, dále je zde realizován projekt prevence bezdomovectví Armády spásy s programem tréninkových bytů a terénní sociální práce, Projekt Street papers a Denní stacionář s pracovní terapií, Projekt denní centrum OÁZA a další.

V rámci přípravy komunitního plánu sociálních služeb města Ostravy byly tyto subjekty zapojeny do procesu komunitního plánování. Dalšími subjekty podílejícími se na přípravě komunitního plánu byli sociální kurátoři Oddělení sociální prevence, Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Magistrátu města Ostravy, zástupci Police ČR, Probační a mediační služba, úřady práce aj.

Proces komunitního plánování byl v Ostravě v červnu 2003 zahájen **prezentací záměrů na pracovním setkání** za účasti zástupců Ministerstva práce a sociálních věcí, zástupců města, městských obvodů, poskytovatelů a uživatelů sociálních služeb. V listopadu 2003 po schválení záměru radou města byly ustaveny **pracovní skupiny**, které se přímo podílely na vytváření strategického dokumentu. Poskytovatelé sociálních služeb pro cílovou skupinu osob bez přístřeší byli zařazeni do pracovní skupiny **Občané společensky nepřizpůsobení**.

V každé pracovní skupině byla nejprve zpracována analýza současného stavu, ze které skupiny následně vycházely při stanovování konkrétních cílů a opatření. Výsledkem tohoto procesu bylo zpracování **Prvního komunitního plánu rozvoje sociálních služeb ve městě Ostrava do roku 2006**, který byl schválen zastupitelstvem města 15.12.2004. Jedná se o strategický materiál, obsahující priority a způsoby jejich realizace v jednotlivých oblastech sociální péče. Na jeho zpracování se podílelo téměř 200 zástupců zadavatelů, poskytovatelů a uživatelů služeb. Subjekty, které se nemohly procesu zúčastnit přímo, a také široká veřejnost dostaly příležitost k vyjádření v rámci procesu připomínek.

V současné době byla ukončena tzv. **realizační fáze**, ve které měly být postupně naplňovány cíle a opatření stanovená pracovní skupinou. Při definici cílů vycházela skupina z analytické zprávy zpracované na základě SWOT analýzy, sociologického

šetření fy RESPOND a požadavků uživatelů služeb, jak je reflektují poskytovatelé služeb v pracovní skupině.

Na základě analytické zprávy byla formulována následující doporučení, od kterých se odvíjely cíle a opatření.

Doporučení zněla:

Zřídít v Ostravě zařízení, které by poskytovalo komplexní sociální a zdravotní služby pro osoby bez přístřeší, jejich rodiny a zejména nezletilé děti.

Zřídít v Ostravě nízkoprahové zařízení pro osoby bez přístřeší, které bude poskytovat pouze uspokojení jejich základních potřeb – poskytnutí noclehu, hygieny, ošacení a jídla.

Zasadit se o legislativní úpravu vymezení statutu sociálního kurátora (např. maximální počet klientů), včetně podpory zákona.

Pro potřebu kvalitnější individuální práce s klientem je nutno zvýšit počet sociálních kurátorů (Analýza ohrožených skupin v Ostravě v návaznosti na sociální služby. Ostrava, 2002.).

Pracovní skupina pro oblast Občané společensky nepřizpůsobení pak definovala 6 střednědobých cílů, které za pomoci konkrétních opatření vztahujících se k jednotlivým cílům realizovala v horizontu let 2005 – 2006.

Cíl 1 - Podpořit nezávislé bydlení (opatření směřující k jeho naplnění: vytvoření systému prevence ztráty bydlení; vytvoření chráněného bydlení pro sociálně znevýhodněné občany, především rodiny – bydlení s kontraktem; vytvoření podporovaného bydlení pro sociálně znevýhodněné občany, především rodiny – startovací byty)

Cíl 2 - Rozšířit služby azylových domů (opatření směřující k jeho naplnění: zřízení azylového domu pro rodiny bez přístřeší)

Cíl 3 - Zajistit služby stravování, hygieny, oblečení a noclehu pro osoby společensky nepřizpůsobené (opatření směřující k jeho naplnění: nízkoprahové denní centrum s noclehárnou pro osoby bez přístřeší)

Cíl 4 - Podpořit zaměstnání (opatření směřující k jeho naplnění: dílny pro obtížně zaměstnatelné občany a občany, kteří o získání práce neusilují; přechodné zaměstnání pro občany, jejichž snížené dovednosti jsou doprovázeny neexistencí nebo výrazným omezením pracovních návyků; podporované zaměstnání pro občany, kteří potřebují osobní individuální pomoc při získání a udržení pracovního místa)

Cíl 5 - Rozšířit krizové služby (opatření směřující k jeho naplnění: zřízení krizové intervence pro osoby závislé na alkoholu)

Cíl 6 - Vzdělávat, vychovávat

První plánovací cyklus by měl být ukončen v roce 2006, kdy bude koncepce vyhodnocena, a dosažené výsledky budou zohledněny v následujícím plánovacím cyklu.

Příloha č. 1

NÁPLŇ PRÁCE

Pracovní pozice: Terénní sociální pracovník

Místo výkonu práce:

Pracovní doba:

Zastupitelnost:

Popis náplně práce:

- 1) Vyhledává potenciální uživatele služby v jejich přirozeném prostředí.
- 2) Navazuje kontakt s potenciálním uživatelem a informuje ho o možnostech a podmínkách sociální služby, kterou nabízí.
- 3) Mapuje situaci uživatele, včetně podmínek, v nichž žije, a včetně dostupných zdrojů, které je možné využít při řešení jeho problému.
- 4) Pracuje s uživatelem na formulaci zakázky, přičemž způsob této formulace a úroveň jejího propracování závisí na konkrétní životní situaci uživatele a jejím kontextu.
- 5) Plánuje s uživatelem jednotlivé kroky spolupráce v rámci dojednané zakázky.
- 6) Společně s uživatelem plán realizuje v rámci poskytované sociální služby.
 - Poskytuje základní sociální poradenství.
 - Zprostředkovává kontakt se společenským prostředím.
 - Poskytuje pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.
 - Objasňuje uživatelům jejich práva a způsoby jejich uplatnění.
 - Poskytuje pomoc při obstarávání osobních záležitostí.
 - Pomáhá zprostředkovat sociální kontakty.
 - Působí jako poradce a prostředník pro uživatele při vyřizování úředních záležitostí a při jednání s institucemi.
 - Pomáhá při snižování bezpečnostních, zdravotních a jiných rizik.
 - Organizuje a koordinuje poskytování pomoci a služeb z různých zdrojů.
 - Podporuje rozvoj nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností uživatele, s využitím nácviku, imitačního učení apod.
 - Působí na obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou.

- 7) Monitoruje, koordinuje, zhodnocuje a obhájí soubor služeb pro naplnění specifických potřeb uživatele.
- 8) Vytváří a udržuje korektní pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky, respektuje jejich odlišné pohledy a spolupracuje s nimi v zájmu uživatelů služby a v zájmu rozvoje sociálních služeb a oboru sociální práce.
- 9) Spolupracuje s dobrovolníky a studenty při výkonu odborné praxe a pomáhá jim zajišťovat jejich vzdělávací potřeby.
- 10) Dbá na dodržování základních pravidel bezpečnosti a hygienických předpisů.
- 11) Sleduje vývoj legislativy v oboru a doplňuje své znalosti a dovednosti v sociální práci.
- 12) Aktivně se zapojuje do preventivních programů, které snižují riziko sociálního vyloučení, podporují sociální začleňování osob, v rozsahu podle pověření zaměstnavatele.
- 13) Účastní se pracovních porad a supervizí.
- 14) Chrání důvěrná data a informace o uživatelích služeb.
- 15) Metodicky vede terénní pracovníky.
- 16) V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do evaluace služby a jejího rozvoje, rozvojových aktivit, propagace či medializace činnosti organizace atd.
- 17) V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do procesů tvorby sociální politiky, koordinuje zdroje a iniciuje změny v zájmu své cílové skupiny, účastní se komunitního plánování.
- 18) Vede dokumentaci práce s uživatelem sociální služby.
- 19) Při své práci dodržuje etické zásady sociálního pracovníka, kodexy, vnitřní směrnice organizace.

Příloha č. 2

NÁPLŇ PRÁCE

Pracovní pozice: Terénní pracovník

Místo výkonu práce:

Pracovní doba:

Zastupitelnost:

Popis náplně práce:

- 1) Vyhledává potenciální uživatele služby v jejich přirozeném prostředí.
- 2) Navazuje kontakt s potenciálním uživatelem a informuje ho o možnostech a podmínkách sociální služby, kterou nabízí.
- 3) Mapuje situaci uživatele, včetně podmínek, v nichž žije, a včetně dostupných zdrojů, které je možné využít při řešení jeho problému.
- 4) Pracuje s uživatelem na formulaci zakázky, přičemž způsob této formulace a úroveň jejího propracování závisí na konkrétní životní situaci uživatele a jejím kontextu.
- 5) Plánuje s uživatelem jednotlivé kroky spolupráce v rámci dojednané zakázky.
- 6) Společně s uživatelem plán realizuje v rámci poskytované sociální služby.
 - Podílí se na poskytování základního sociálního poradenství.
 - Zprostředkovává kontakt se společenským prostředím.
 - Poskytuje pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů.
 - Objasňuje uživatelům jejich práva a způsoby jejich uplatnění.
 - Poskytuje pomoc při obstarávání osobních záležitostí.
 - Pomáhá zprostředkovat sociální kontakty.
 - Působí jako poradce a prostředník pro uživatele při vyřizování úředních záležitostí a při jednání s institucemi.
 - Působí na obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a napomáhá při rozvíjení sociálních vztahů.
- 7) Vytváří a udržuje korektní pracovní vztahy s jednotlivci, organizacemi, odborníky, respektuje jejich odlišné pohledy a spolupracuje s nimi v zájmu uživatelů služby a v zájmu rozvoje sociálních služeb.
- 8) Spolupracuje s dobrovolníky a studenty při výkonu odborné praxe.
- 9) Dbá na dodržování základních pravidel bezpečnosti a hygienických předpisů.

- 10) Sleduje vývoj legislativy v oboru a doplňuje své znalosti a dovednosti v sociální práci, zvyšuje svoji odbornou způsobilost a vzdělává se.
- 11) Aktivně se zapojuje do programů, které snižují riziko sociálního vyloučení, podporují sociální začleňování osob, podle pověření zaměstnavatelem.
- 12) Účastní se pracovních porad a supervizí.
- 13) Konzultuje svou činnost s pověřeným sociálním pracovníkem v rámci metodického vedení, které mu zajišťuje organizace.
- 14) Chrání důvěrná data a informace o uživatelích služeb.
- 15) Vede dokumentaci práce s uživatelem sociálních služeb.
- 16) V rozsahu stanoveném zaměstnavatelem se zapojuje do evaluace služby a jejího rozvoje, rozvojových aktivit, propagace či medializace činnosti organizace atd.
- 17) Při své práci dodržuje etické zásady sociálního pracovníka, kodexy, vnitřní směrnice organizace.

Příloha č. 3

Abecední přehled pojmů

asimilace - proces postupného splynání kulturních, sociálních, etnických skupin, v němž jedna ze skupin ztrácí své specifické rysy a přejímá rysy skupiny druhé.

asistent pedagoga - vykonává činnosti, které dětem se speciálními vzdělávacími potřebami umožňují účastnit se vzdělávacího procesu ve škole nebo školském zařízení. Jeho pracovní náplní je zprostředkovávat výchovnou a vzdělávací činnost dětem se speciálními vzdělávacími potřebami na základě pokynů pedagogického pracovníka.

diskriminace - znamená nerovné, a tím i nespravedlivé zacházení s částí obyvatelstva na základě rasové, kulturní, náboženské nebo jiné odlišnosti, popř. odlišnosti pohlaví apod. Spočívá v záměrném znevýhodnění vytvářením nerovných hospodářských, politických nebo právních podmínek. Diskriminace je provázána předsudky, zvyky a může vést k sociální degradaci a k segregaci.

enkláva - pojem označující cizí území nebo jeho část, které se nachází na území vlastního státu a je jím zcela obklopeno; výraz můžeme také použít pro skupinu lidí, rodin nebo domácností, obývajících jeden vymezitelný prostor.

etnicita - vzájemně provázaný systém kulturních (materiálních a duchovních), rasových, jazykových a teritoriálních faktorů, historických osudů a představ o společném původu, působících v interakci a formujících etnické vědomí člověka, jeho etnickou identitu a orientaci. Pro uznání uvedených faktorů je nutná jejich hromadnost (s níž je spojen pocit sounáležitosti), trvalost (přecházení z generace na generaci), obecná srozumitelnost a přijatelnost.

etnikum - kulturně definované a diferencované skupiny lidí. Ve stejném významu se někdy používá pojem etnická skupina.

etnocentrismus - tendence poznávat, hodnotit, interpretovat všechny životní jevy z perspektivy kultury vlastního společenství (etnického, politického, náboženského). Za jediné správné, užitečné a pravdivé jsou považovány hodnoty, normy a ideje té sociální skupiny, se kterou se jedinec identifikuje. Kultura, resp. způsob života cizích společenství jsou chápány jako odchylky od optimálního stavu nebo dokonce anomálie.

evaluace - představuje zhodnocení úsilí, vlivu a přiměřenosti provedení projektu, programu intervence.

exekuce - výkon, uskutečnění soudního, úředního a jiného rozhodnutí, postihující zejména dlužníky: *daňová exekuce, exekuce na plat, exekuce majetku, aj.*

ghetto - oblast, sektor, čtvrť či okresek určitého města, v němž žije z hlediska bydlení a někdy i práce segregované obyvatelstvo, které se od ostatního obyvatelstva liší náboženstvím, etnickými rysy, rasou, sociálním statusem, regionálním nebo národnostním původem či jakoukoliv kombinací těchto vlastností.

implementace - doplnění, naplnění, uskutečnění: *implementace zákona, implementace strategického plánu, implementační analýza, apod.*

integrace - scelení, ucelení, sjednocení. Začleňování sociálně nebo zdravotně znevýhodněných

lidí do společnosti, včetně pracovního začlenění: *integrace menšin, integrace zdravotně postižených, apod.*

interkulturní vzdělávání - vzdělávání etnicky odlišných skupin v historii a kultuře jiných etnických skupin, obvykle těch, s nimiž žijí na společném území, resp. ve společném státě.

kodeks - volný nebo systematický soubor právních předpisů určitého oboru: *mravní kodeks, etický kodeks, kodeks rodinného, církevního práva.*

komunitní plánování - otevřený proces zjišťování potřeb a zdrojů a hledání nejlepších řešení v oblasti sociálních služeb. Cílem komunitního plánování je vytvořit prostor pro komunikaci občanů se zastupiteli a institucemi veřejné správy a zvýšit jejich podíl na rozhodování místní a regionální samosprávy tak, aby výsledná rozhodnutí byla odrazem potřeb a přání občanů a tudíž jimi byla kladně přijímána.

komunitní práce - je metoda, jejímž cílem je posílení schopností lidí zvládat znevýhodňující a obtížné situace tím, že získají větší míru kontroly nad těmi okolnostmi života, jimž jsou společně vystaveni. Komunitní pracovník podněcuje a podporuje skupiny lidí, které usilují o zlepšení podmínek a příležitostí v místě bydliště. Bezprostřední cíle komunitní práce jsou často dílčí, jejím obecným cílem je posílení sebedůvěry, dovedností a sebeorganizační kapacity komunity.

krizová intervence - odborná metoda práce s klientem v situaci, kterou osobně prožívá jako zátěžovou, nepříznivou, ohrožující.

lokalita - urbanistický útvar (dům, skupina domů, ulice, městská čtvrť), který je danou skupinou lidí obýván.

majorita - většina. Kategorie, která označuje větší počet prvků nebo jedinců oproti jiné skupině nebo skupinám; nejčastějším určujícím znakem bývá etnikum, náboženství, věk apod.

mediace - vyjednávání, odborná pomoc v konfliktní situaci zaměřené k nalezení oboustranně přijatelného kompromisu: *mediace rozvodová, mediace při interetnických konfliktech apod.*

metodika - dokument vymezující principy a postupy při poskytování služby nebo při výkonu určité činnosti.

migrace - prostorové přemísťování, přesídlování obyvatelstva, spojené se změnou místa bydliště na dobu kratší či delší, případně natrvalo.

minorita - menšina; početně malá část společenského celku, skupiny, která je z hlediska daného celku v menšině. Zájem přítom není soustředěn na její sociální složení a nejde ani o to, zda má společensky či politicky dominantní nebo podřízené postavení; skupina, která se určitým znakem (národností, náboženstvím, jazykem apod.) odlišuje od ostatních občanů státu a tento znak ji znevýhodňuje v přístupu k významným rozhodnutím i v přístupu ke zdrojům: *menšina etnická, kulturní, náboženská, národnostní, rasová, příjmová apod.*

národnost - příslušnost osoby k určitému národu; určovat národnost člověka můžeme od jeho narození, a to podle toho, jaké národnosti jsou jeho rodiče nebo v jaké oblasti nebo státě se narodil nebo žil od narození; je deklaratorní - občan o své národnosti rozhoduje sám.

novelizace - upravení normy novou právní úpravou měnící nebo doplňující dosud platný zákon.

obecní úřady obce s rozšířenou působností - jsou mezičlánkem přenesené působnosti státní správy mezi krajskými úřady a obecními úřady, mají oproti ostatním obecním úřadům některé oblasti působnosti navíc, a to nejen pro svůj vlastní, základní správní obvod, ale zpravidla i pro další obce v okolí.

objektivní - vycházející z objektivní skutečnosti, nestranný, nepředpojatý, nezaujatý; existující nezávisle na subjektivním mínění, chtění nebo zájmu: *objektivní pozorovatel*.

poskytovatel sociálních služeb - poskytovatelem sociální služby je právnická nebo fyzická osoba, která má k této činnosti oprávnění dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, s účinností od 1.1.2007. Poskytovatelem sociální služby není subjekt, který není registrován jako poskytovatel sociálních služeb ve smyslu tohoto zákona.

prevence - předcházení nějakým (zpravidla škodlivým) vlivům, u kterých jde o zabránění vzniku a šíření jevu a jeho negativních dopadů.

propagace - cílevědomé a institucionálně zajištěné komunikační působení na veřejnost či určitou zájmovou či speciálně demograficky vymezenou skupinu.

přenesená působnost - je okruhem záležitostí, které vykonávají orgány obce jménem státu, nikoli jménem svým. Za kvalitu výkonu této působnosti též vůči veřejnosti odpovídá stát, který ji orgánům obce svěřil. Proto také musí orgány obce při výkonu této cizí (*státní*) působnosti respektovat vůli toho, kdo ji jim svěřil.

represe - omezování či trestání osob nebo skupin, které by z nějakého hlediska mohly lidem škodit. Takové hledisko a z něho vyplývající represivní opatření musejí být v demokratické společnosti legitimovány zákonem nebo rozhodnutím oprávněné autority.

samostatná působnost - je samosprávou obce - obec sama spravuje své záležitosti a ty záležitosti svých členů, jejichž spravování jí stát neodňal. V samostatné působnosti jedná obec svým vlastním jménem a na vlastní účet.

sociálně-právní ochrana dětí - sociálně-právní ochranou dětí se rozumí zejména ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a jeho řádnou výchovu, ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění a působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny.

sociální intervence - odborný zásah, jehož cílovou skupinou je jednotlivec, skupina, rodina, komunita, případně širší společenství.

služby sociální péče - napomáhají občanům zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem umožnit jim v nevyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti, a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení.

sociální politika - soustavné a cílevědomé úsilí jednotlivých sociálních subjektů o změnu nebo o udržení a fungování sociálního systému.

sociální práce - podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. S využitím teorií lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktů se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.

sociální prevence - představuje aktivity ovlivňující proces socializace a sociální integrace a aktivity zaměřené na změnu nepříznivých společenských a ekonomických podmínek, které jsou považovány za klíčové příčiny páchání trestné činnosti. Sociální prevence je součástí sociální politiky. Efektivita sociální prevence je obtížně statisticky či ekonomicky měřitelná, lze na ni jen usuzovat, a to z hlediska odhadů sociálních perspektiv jedinců - objektů preventivního působení.

sociální služba - činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.

sociální vyloučení - stav, který brání lidem podílet se na aktivitách společnosti. Člověk, rodina,

domácnost, společenství nebo celá subpopulace jsou vyloučeny z určitých sociálních interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou přístupné většině společnosti. Pro účely zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách je sociálním vyloučením vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.

sociální vytěsňování (exkluze) - proces, kterým jsou lidé zbavováni přístupu ke zdrojům nezbytným pro zapojení se do sociálních, ekonomických a politických aktivit celku a toto vyloučení zásadním způsobem ovlivňuje kvalitu jejich života ve srovnání se společensky uznávaným standardem.

sociální začleňování (inkluzie) - proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.

standards kvality sociálních služeb - jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována nezbytná úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personální, procedurální a provozní.

státní správa - veřejná správa, uskutečňována příslušnými úředními orgány státu, s povahou činnosti výkonné, podzákonného a nařizovacího charakteru se státně mocenskou podstatou.

státní sociální podpora - pojem státní sociální podpory označuje dávky, poskytované osobám (rodinným příslušníkům) ve společensky uznaných sociálních situacích, kdy stát skrze jejich vyplácení z části přebírá spoluzodpovědnost za vzniklou sociální situaci.

streetwork - specifická vyhledávací, mobilní terénní sociální práce, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci uživatelům drog a osobám, žijícím rizikovým způsobem života, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a dosud nejsou v kontaktu s příslušnou institucí.

subjektivní - nepřihlížející k objektivní skutečnosti, osobní, (osobně) zaujatý.

supervize - metoda poradenství s jejíž pomocí osoby, týmy, skupiny a organizace hodnotí svoji profesionální aktivitu; teoretické pojetí, které umožňuje zhodnocení faktorů souvisejících s profesionální komunikací, a jejich definováním.

tutoring - uvádění začínajících pracovníků či stážistů do praxe; nevyplývá z něj vztah nadřízenosti/podřízenosti – tutor působí jako poradce, konzultant, trenér, průvodce.

uživatel - je osoba, která využívá sociální služby, protože se ocitla v nepříznivé sociální situaci.

LITERATURA

Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce

Analýza demografické a sociální struktury statutárního města Ostravy a městských obvodů. ÚRS Praha, a.s., Praha, 2005.

Analýza sociálně vyloučených romských lokalit a absorpční kapacity subjektů působících v této oblasti, Gabal analysis & Consulting, 2006.

BERGER, R.M., PATCHNER, M. A. *Planning for Research*. California: SAGE Publications, 1988.

BROULÍKOVÁ, J., KUCHAROVÁ, V. *Opatření sociální politiky k problémovým typům rodin*. VÚPSV, 2002.

ČECHLOVSKÝ, J. *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová nebo sociální služba?)*. Diplomová práce, Hradec Králové: Univerzita Hradec Králové. Pedagogická fakulta. Katedra sociální práce a sociální politiky, 2005.

ČESKÝ INSTITUT PRO SUPERVIZI. <http://www.supervize.org/vyPrv.htm> [online] *Evaluace spokojenosti klientů*. Světová zdravotnická organizace, 2000

GRUND, J. P. *Drug Use as a Social Ritual: Functionality, Symbolism and Determinants of Self-Regulation*. Rotterdam: Instituut voor Verslavingsonderzoek; 1993. http://www.drugpolicy.org/library/ritual_library.cfm [online]

HAWKINS, P., SHOHET, R. *Supervize v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2004.

HIRT, T., JAKOUBEK, M. „Zmapování typů, které se pojí s obyvateli vybraných sociálně vyloučených lokalit na území Karlovarského kraje“ (závěrečná zpráva k projektu pro MVČR). Západočeská Univerzita, 2005

HOLIŠ, M. *Vnitřní materiály Pracovní skupiny Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. ČAS, 2006.

HRADECKÝ, I. *Profily bezdomovectví v České republice: Proč spí tito lidé venku a kdo jsou tito lidé*. Praha, 2005

HRDINA, P., KALOUSEK, L., STANIČEK, J. *Terénní programy pro uživatele drog*. Éthum č. 34, 2002.

HRDINA P., KORČIŠOVÁ, B. Terénní programy. In: KALINA, K. et al. *Drogy a drogové závislosti, mezioborový přístup 2*. Praha: Úřad vlády ČR, 2003.

JAVORKOVÁ, S., JIREŠOVÁ K. *Harm reduction v problematice injekčního užívání drog*. Bratislava: OZ Odyseus, 2003.

JOHNSON, L. C. *Social Work Practice*. Boston: Allyn and Bacon, 1992.

JOY, D., FENTON, N. *Děti ulice* (Manuál k projektům dětí ulice). – český překlad OSF Praha, 2000.

KALINA, K. et al. *Drogy a drogové závislosti, mezioborový přístup 1*. Praha: Úřad vlády ČR, 2003.

KEBZA, V., ŠOLCOVÁ, I. *Syndrom vyhoření*. Praha: Státní zdravotní ústav, 2003
KIRST-ASHMAN, K.K., HULL, G.F. *Generalist practice with organizations and communities*. Chicago. Nelson-Hall Publisher, 1997.

KLÍMA, P. Pedagogika mimo zdi institucí. In: *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Themis, 2004.

KOLÁČKOVÁ, J. *Supervize*. In: Matoušek, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.

KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997.

KOSOVÁ, P., OMELKOVÁ, L., SEDLÁČEK, P. *Bezdomovectví v hlavním městě Praze*. Městské centrum sociálních služeb a prevence, Oddělení analýz a vzdělávání, 2004.

KOTRBOVÁ, K. et al. Realizace buprenorfinového substitučního programu v Českých Budějovicích – první zkušenosti. *Adiktologie* roč. 4, č. 2, s. 176 – 191.

LIBRA, J. *Nízkoprahová kontaktní centra*. In: KALINA, K. et al. *Drogy a drogové závislosti, mezioborový přístup 2*. Praha: Úřad vlády ČR, 2003.

MACEK, P. *Adolescence*. Praha: Portál, 2003.

MAREŠ, P. *Sociologie nerovnosti a chudoby*. Praha: Sociologické nakladatelství, 1999.

MATOUŠEK, O., HARTL, P. *Nároky sociální práce a syndrom vyhoření*. In: Matoušek, O. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003

Metodika činnosti asistenta policie. Ministerstvo vnitra ČR, odbor bezpečnostní politiky, 2006.

MRAVČÍK, V. et al. Prevalenční odhady problémových uživatelů drog v ČR – souhrnný článek. *Adiktologie* roč. 5, č. 1, s. 13 – 17.

MRAVČÍK, V. et al. *Výroční zpráva o stavu ve věcech drog v České republice v roce 2004*. Praha: Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, 2005.

MUSIL, L. „Ráda bych Vám pomohla, ale“. Dilemata práce s klienty v organizacích. Brno: Marek Zeman, 2004.

NAVRÁTIL, P. *Romové v české společnosti*. Praha: Portál, 2003.

NAVRÁTIL, P., ŠIMÍKOVÁ. *Strategie sociální inkluze Romů v Brně (východiska)*. Brno: FSS MU, 2002.

Nelegální ekonomika v ČR. Český statistický úřad. Tisková zpráva ze dne 09.06.2005.

NEŠPOR, K. *Prevence a zvládání profesionálního stresu ve zdravotnictví*. Lékařské listy, Zdravotnické noviny. 44, 1995, č. 23, s. 14-15. kráceno.

NOVOTNÝ, F., RŮŽIČKA, M. *Trestní kodexy. Trestní zákon, trestní řád a související předpisy (komentář)*. Praha: EUROUNION, 2002.

NOVOTNÝ, O., ZAPLETAL, J. a kol. *Kriminologie*. Praha: ASPI, 2004.

Operační manuál – vnitřní předpisy terénního programu Harm Reduction Blansko.

PAGE, S., WOSKET, V. *Úvod do supervize: cyklický model*. Tišnov: Sdružení SCAN, 2002.

Pojmosloví Terénní sociální práce, Česká asociace streetwork. ČAS, 2006.

PETŘÍK, M., ZUKALOVÁ, S., AKRMAN, P., KOSORIN, P. *Sčítání bezdomovců v Brně.* Magistrát města Brna, Odbor sociální péče, 2006

RHODES, T. *Terénní práce s uživateli drog, zásady a praxe.* Boskovice: Albert, 1999.

SCHNEIDER, A., INGRAM, H. *Social Construct of Target Populations: Implications for Politics and Policy.* The American Political Science Review, 1993, 87, 2, 334-347.

SCHURINGA, L. *Komunitní práce a inkluze Romů.* Ostrava: Radovan Goj, 2007.

Sociálně demografická analýza města Ostravy v návaznosti na rozvoj sociálních služeb; II. Etapa, díl III. Analýza ohrožených skupin v Ostravě v návaznosti na sociální služby. Ostrava: Ostravská univerzita. Filozofická fakulta. Katedra psychologie a sociální práce, 2002.

Sociálně demografická analýza městské části Prahy 12, 2004.

Standards for Social Work Case Management. NASW, 1992.

STANÍČEK, J., SYROVÝ, J. *Cílové skupiny pro terénní sociální práci a NZDM.* Ethum, Sborník s konference ČAS, 2003

SYROVÝ, P. *Subkultura jako specifická cílová skupina.* Ethum, č. 33, 2002.

ŠIMÁČEK, M. *Co jsou česká ghetta?* <http://www.epolis.cz> [online].

ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat.* Písek: Renesance, 1996.

VAŠEČKA, I. *Sociálně potřební v romské menšině (Podkladová studie pro Konceptci Magistrátu města Brna).* Brno: FSS MU, 2000.

VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence.* Praha: Portál, 2002.

Vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. *Standardy kvality sociálních služeb.* Praha: MPSV, 2002.

Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č. 132/1998, kterou se provádějí některá ustanovení stavebního zákona

WINKLER, J., ŠIMÍKOVÁ, I. *Hodnocení vládního Programu podpory terénních sociálních pracovníků v sociálně vyloučených romských komunitách.* Praha: VUPSV, 2005.

WODAK, C., COONEY, A. *Účinnost programů výměny jehel a stříkaček při snižování rizika nákazy HIV/AIDS mezi injekčními uživateli drog.* Praha: Úřad vlády ČR, 2004.

www.strada.cz

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

Zavádění Standardů kvality sociálních služeb do praxe. Praha: MPSV, 2002.

ZIMMERMANNOVÁ, M. *Terénní sociální práce s neorganizovanou mládeží.* Diplomová práce, Praha: Univerzita Karlova. Filozofická fakulta. Katedra sociální práce, 2004.

Zpráva o stavu kriminality a veřejného pořádku na území města Ostravy v roce 2001. Městské ředitelství Policie České republiky, 2002

Zpráva o stavu lidských práv v České republice v roce 2005.

Abecední přehled pojmů

ADAMOVI, K., KRŽÍKOVSKÝ, L. *Jak se vyvíjel pojem „menšina“.* <http://www.blisty.cz/art/10842.html> [online]

BEDNÁŘOVÁ, Z., *Streetwork.* In: Matoušek, O. *Metody a řízení sociální práce.* Praha: Portál, 2003.

BERGER, R. M., PATCHNER, M. A. *Planning for Research.* California: SAGE Publications, 1988.

BERK, R. *Thinking About programme Evaluation.* London: Sage, 1999 in *Social Work Dictionary 2002 -2.public.*

ENCYKLOPEDIÉ DIDEROT, 5. svazek 1. vyd. Praha: Diderot, 1999.

EVROPSKÁ ASOCIACE PRO SUPERVIZI. *Definice supervize.* Český institut pro supervizi. <http://www.supervize.org/vyPrv.htm> [online]

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník.* Praha: Portál, 2000.

INTERNATIONAL FEDERATIONS OF SOCIAL WORKERS. *Definice sociální práce.* <http://www.socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace/category/socialni-prace> [online]

JÁNSKÁ, I., SPOLEČNOST ČLOVĚK V TÍSNI.. *Komunitní plánování.* Slovníček pojmů. <http://www.epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28&idNotion=27> [online]

MAŘÍKOVÁ, H., PETRUSEK, M., VODÁKOVÁ, A. *Velký sociologický slovník.* 1. svazek. Praha: Karolinum, 1996.

MATOUŠEK, O. *Slovník sociální práce.* Praha: Portál, 2003.

Možnosti práce s obětí obchodování s lidmi v sexbyznyse, CD ROM, R-R, 2006.

ODBOR 22. *Slovníček pojmů.* <http://www.mpsv.cz/cs/1465> [online]

PETRÁŠKOVÁ, V., KRAUS, J. a kol. *Akademický slovník cizích slov.* Praha: Academia, 1995.

POPPLER, K. *Analysing Community Work. Its Theory and Practice.* Buckingham-Philadelphia: Open University Press, 1995.

Protocol for identification and Assistance to Trafficked Persons and Training Kit. Anti-Slavery, London, 2005

VODÁČKOVÁ, D. a kol. *Krizová intervence.* Praha: Portál, 2002.

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů

Metodická příručka dále vychází z interních materiálů a dokumentů zpracovaných v organizacích:

Člověk v tísní- společnost při České televizi, o.p.s.

Standarty Terénních programů společnosti Člověk v tísní-společnost při České televizi,o.p.s.2005

2.3. *Vedení dokumentace terénní sociální práce:* Hůle Daniel

2.4. *Spolupráce s dalšími odborníky a institucemi v regionu:* Hůlová Kateřina

4. *Rizika a střety zájmů:* Hůlová Kateřina, Hilčerová Eva

5.2. *Typická dilemata:* Uramová Martina, Machalíčková Petra, Mati Petr

6. *Základy spolupráce v rámci sociální sítě, rizikové situace a další doplňková témata:* Eliášová Alena

7. *Medializace a propagace:* Janská Iva, Czerná Iveta

Speciální část – Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit: Hůlová Kateřina, Hilčerová Eva, Šimáček Martin, Eliášová Alena

o.s. IQ Roma Servis

Standarty Centra komunitní a terénní sociální práce o.s. IQ Roma servis
Metodika kvantitativní a kvalitativní evaluace práce o.s. IQ Roma servis
Příručka pro nového terénního sociálního pracovníka o.s. IQ Roma servis

4.2. *Obecné charakteristiky vztahů mezi terénním sociálním pracovníkem/terénním pracovníkem a jeho nadřízeným:* Kliment Julius, Košatková Eva

5.1. *Dilemata v terénní sociální práci:* Košatková Eva

5.2. *Etické zásady terénní sociální práce:* Kliment Julius, Košatková Eva

6.3.2. *„Nestandardní“ situace v terénu:* Kliment Julius, Košatková Eva

La Strada ČR, o.p.s.

3.4.3. *Identifikace obchodování s lidmi a nucené prostituce:* Kutálková Petra

poznámky

Metodická příručka

pro výkon terénní sociální práce

Editor:

Dana Nedělníková

Autorský tým:

Pracovní skupina:

Dana Nedělníková (garant tvorby metodické příručky)

Lýdia Poláčková

Kateřina Dosoudilová

Alice Gojová

Jiřina Bradová

Kateřina Pavlisková

Katarína Klamková

Renáta Köttnerová

Martina Francuchová

Miroslava Kokyová

Roman Hloušek

Dušan Červeňák

Autorka Abecedního přehledu pojmů:

Dominika Černá

Sazba:

PITSTOPMEDIA