

A. Herzog Nízkoprahovost a její nároky na pracovníky

Rukopis příspěvku publikovaného v knize KAPLÁNEK, M. (ed.). *Teologie a sociální práce*. Praha: ETF UK, 2013, 113-119.

Autor

Ing. Aleš Herzog, Česká asociace streetwork, Terénní programy SANANIM
Pracuje v nízkoprahových sociálních službách od roku 1998. Aktuálně vede Terénní programy SANANIM, které pracují s injekčními uživateli drog v Praze. Je individuálním členem České asociace streetwork, přispívá na portál www.streetwork.cz Je inspektorem sociálních služeb. Věnuje se dlouhodobě problematice nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, oblasti Harm Reduction a nízkoprahových pracovních programů. Přípravuje spuštění portálu www.individualniplanovani.cz zaměřeného na oblast individuálního plánování napříč sociálními službami.

Anotace

Příspěvek představuje, s čím se potýkají a na co by se měli připravit pracovníci nízkoprahových sociálních služeb. Přináší etická dilemata, častá v kontaktní práci. Jde o dilema práva na sebeurčení versus zájmy dalších osob či nejlepšího zájmu klienta. Zvýšené nároky rovněž přináší střet mezi konzervativním a pragmatickým přístupem. Pracovníci rovněž čelí střetu zájmu mezi úkolem prosazovat práva klientům či jim moci poskytovat služby. A při pohledu na výplatní pásku se také ptáme, jak dlouho lze dělat práci v pomáhajících profesích. Příspěvek by měl vyvolat diskusi na téma, jaké hodnoty a jaké dovednosti práci jsou výhodou pro práci v nízkoprahových sociálních službách. Jaká by měla být „morálně teologická“ výbava nových pracovníků?

Text příspěvku

Jaké hodnoty a jaké dovednosti práci jsou výhodou pro práci v nízkoprahových sociálních službách? Jaká by měla být „morálně teologická“ výbava nových pracovníků? Odpověď na tyto otázky bych s dovolením nechal k diskusi. Nabídnou však exkurzi do oblasti vnitřních spirituálních tázání, které kontaktní práce přináší.

S čím se potýkají a na co by se měli připravit pracovníci nízkoprahových sociálních služeb? Je to více než dva roky, co zemřel dlouholetý pedagog Jaboku a nestor nízkoprahově orientované práce s mládeží PhDr. Petr Klíma (27.9.1955 - 10. 9. 2010). Když jsem před patnácti lety nastupoval do oboru, Petr byl jeden z mála lidí, který „tušil a věděl“. Byl schopen provázet nás, pracovníky nízkoprahových služeb, při hledání a vyrovnávání se s nároky oboru. Petr Klíma pojmenoval nároky na kontaktní práci takto: „Nezbytnou podmínkou výkonu takto definované profese je mnohvrstevný kontakt:

- s reálným prostředím dospívajících, s konkrétním životním prostorem cílových skupin,
- se sociálními situacemi, v nichž jsou mladí lidé angažováni, s jejich obvyklými činnostmi probíhajícími v rozměru každodennosti a všedního dne,
- s jejich životním způsobem, s jejich zkušenostmi a běžnými starostmi,
- s prožívanými obtížemi a problémy dětí a dospívajících,
- se skutečnými možnostmi a příležitostmi, které klienti v dané lokalitě mají.“

(Klíma, 2008)

Pokud budeme usilovat o takto široce pojmenovaný kontakt, zjistíme, že budeme čelit řadě etických dilemat. Zkusím některá z nich pojmenovat. Přitom upozorňuji na stanovisko

Mattisona. Ten uvádí, že etická dilemata nemusí být o rozlišení mezi dobrým a špatným, ale často se jedná o volbu mezi vícero dobrými možnostmi, či mezi vícero špatnými možnostmi (Mattison, 2000). Mattison uvádí například tato etická dilemata:

- Právo na sebeurčení versus nejlepší zájem klienta.
- Právo na sebeurčení versus právo na informace dalších osob.
- Právo na sebeurčení versus zájmy dalších osob.
- Zachování důvěrnosti versus právo na informace dalších osob.
- Nejlepší zájem klienta versus zájem dalších osob.
- Zachování důvěrnosti vs. zájmy dalších osob.

Některých z těchto dilemat se dotknu. Řešíme je totiž často.

Právo na sebeurčení versus zájmy dalších osob

Společnost očekává, že nízkoprahové služby zabrání patologickému jednání. Zažili jsme v nedávné době nátlak policistů a politiků na terénní pracovníky, aby zajistili, že uživatelé drog opustili Václavské náměstí. Starostové obcí zase často doufají, že nízkoprahové kluby či terénní pracovník zajistí vymizení ilegálních graffiti. Petr Klíma nicméně uvádí: „I přes latentní společenskou zakázku - zabránit či dokonce odstranit společenství ohrožující nebo rizikové formy chování - nemůže kontaktní práce aspirovat na takto zadaný cíl. V optice kontaktního pracovníka je zájem společnosti zastřen potřebami a zájmy konkrétních skupin a ohrožených jedinců. Velmi spekulativní je rovněž orientace na příčiny reálného či předpokládaného sociálně patologického nebo deviantního jednání. Spíše může být cílovou hodnotou hledání kompromisu mezi požadavky na přizpůsobení se či konformitu a dojednávání o pravidlech soužití. (Klíma, 2008)

Pracovníci nízkoprahových služeb se dostávají do kontaktu se škodlivým jednáním svých klientů. Potkáváme 8leté děti, které kouří cigarety. Pracujeme s teenagery, kteří vytvářejí ilegální graffiti, kouří marihuanu a chodí do školy. Potkáváme uživatelky drog, které si s kočárkem přicházejí vyměnit své injekční jehly. Potkáváme člověka bez přístřeší, který právě opaluje elektrické kabely, v blízkosti kolejí. V terénu potkáváme injekčního uživatele drog, pozitivně testovaného na syfilis, který se nedostavil k léčbě. Kolem pasu drží svoji novou přítelkyni. Zažíváme situace v sociálně vyloučených lokalitách, kde rodiče (naši klienti) vychovávají své děti v podmínkách hluboko pod hranicí chudoby.

Tyto situace v nás vyvolávají tenzi. Kdy zasáhnout a kdy nikoliv? A jakým způsobem? Na kolik klienta konfrontovat s jeho škodlivým jednáním? Kdy povolat další instituce? To je velké dilema. Naše morálně teologická paradigmatata ovlivňují naše počínání. Jak mají vypadat?

Jen na okraj poznámku: Jedním z nástrojů, který může pracovníkovi pomoci, je dovednost neustále provádět analýzu závažnosti a dostupnosti. Při analýze závažnosti zvažujeme, jaké chování klientů je nejzávažnější, nejrizikovější pro ně i pro ostatní. Při analýze dostupnosti zvažujeme, o kterých tématech s námi klient bude komunikovat, a kdy naopak se stáhne.

Právo na sebeurčení versus nejlepší zájem klienta

Neustále přibývá lidí bez přístřeší. Stárne nám populace uživatelů drog. Tito lidé z různých důvodů často, nejen že nedodrží zdraví životní styl, ale naopak své zdraví destruuji.

Uživatel opiátů zanedbává absces do té doby, dokud je schopen pomocí bolest „přefetovat“. Naši nabídku doprovodit na chirurgii odmítá, chce pouze prášek na bolest. Hrozí otrava krve. Slibuje opakovaně, že někam dorazí, ale spíše abychom jej nechali být, než že by to myslel vážně.

Člověk bez přístřeší konzumující 7 krabic vína denně již neudrží moč, třese se a mluví s obtížemi. Přesto přes motivování terénního pracovníka odmítá nastoupit na detoxikaci a směřuje k smrti. Odmítá zavolat sanitku.

Injekční uživatelka drog otěhotněla. Je na ulici, její svět je koncentrován jen na „3D - získat peníze na drogy, získat drogy, dát si drogy. Při komunikaci s ní v terénu se dostáváme k interrupci jako jedné z potenciálních možností.

Dospívající klient nízkoprahového klubu dostává od učitele poslední šanci, jak nemít pětku - napsat dobře test. Pracovníci s ním probírají, že by bylo rozumné se na zkoušku připravit. Přesto k testu dorazí výrazně intoxikován marihuanou a propadne.

Kontaktní pracovníci zažívají často pocit bezmoci. Pracujeme s nemotivovanými klienty, kteří i celý náš profesní život zůstávají v prekontemplační fázi změny. Potkáváme se zlem, které naši klienti páchají sobě, svým blízkým, společnosti. Právě pocity bezmocnosti či setkání se s tím zlým, co naši klienti páchají, v blízkém okolí, vede nejčastěji dle mé zkušenosti k vyhoření a ukončení práce v oboru. Příprava budoucích pracovníků by měla tedy obsahovat i to, jak o sebe pečovat, jak hájit svoji beneficenci.

Konzervativní versus pragmatický přístup?

Petr Klíma při charakteristice nízkoprahovosti uvedl, že cíle nízkoprahových služeb jsou formulovány pragmatictější, než jsme zvyklí u běžných výchovně vzdělávacích aktivit. (Klíma, 2004)

Pracovníci nízkoprahových služeb se pohybují v dilematu rozhodování mezi protikladnými přístupy, konzervativním (či také vychovávajícím) a pragmatickým (Pravdivé je to, co je užitečné). Tuto oblast směle nazvu minovým polem pro některá tradiční stanoviska křesťanské teologie.

Máme usilovat o to, aby se naši klienti socializovali do společnosti a stali se řádnými občany? Určitě ano! Ale co když při kontaktu se reálnými možnostmi a reálnou budoucností našich klientů (Klíma, 2008) shledáváme, že to není možné (aktuálně nebo i dlouhodobě)? Máme přizpůsobovat naše pracovní strategie?

Máme klientům zdůrazňovat, že injekční aplikace drog je špatná a doufat, že přestanou? Nebo při vědomí toho, že injekční aplikace je špatná, poskytovat sterilní injekční jehly a ještě usilovat o zřízení aplikačních místností? (S nadějí, že klienti přestanou, ale zároveň tvář v tvář možnosti, že nikoliv?)

Mám zakázat vstup dospívajícím intoxikovaným alkoholem či marihuanou do nízkoprahového klubu a doufat, že nebudou přicházet intoxikovaní? Nebo vstup pod vlivem tolerovat a doufat, že se tím dostanu ke komunikaci s „reálným životním prostorem“ dospívajících (Klíma, 2008).

Máme dospívajícím distribuovat kondomy a vzdělávat je v oblasti bezpečného sexu?

Mám klienta, který páchá majetkovou trestnou činností za účelem získání peněz na jídlo a drogy, zrazovat od jakékoliv trestné činnosti? Klient je vyřazen z evidence na Úřadě práce a nepobírá žádné finanční prostředky. Nebo pokud je opuštění trestné činnosti v jeho případě málo reálné, mám pragmaticky směřovat klienta k činnosti méně závažné (např. od krádeží kabelů elektroinstalace vlaků k recyklaci vybydlených budov).

Mám požadovat za každou vydanou injekční jehlu špinavou jehlu zpátky, aby se žádná neválela na ulici? Nebo mám (při vědomí velmi omezené infekčnosti použitého injekčního materiálu) distribuovat tolik injekčních setů, kolik by uživatelé drog potřebovali k méně rizikové injekční aplikaci, bez ohledu na návratnost? Němci říkají, že „funkční je to, co funguje“.

Má být do nízkoprahových klubů pro dospívající zákaz vstupu pod vlivem alkoholu či marihuany? Konzervativci typicky věří, že touto čistou zónou klienty ochrání. A pragmatici o tom spíše pochybují a obávají se, že by to blokovalo kontakt s reálným životem klientů. Podobně jsou rozdíly v uvažování vidět i v Harm Reduction. Konzervativci nechtějí dávat stříkačky navíc, trvají na poměru kus za kus, s tím, že je to výchovné, že se stříkačky nebudou válet venku, a že se nikdo nenakazí. A pragmatici o výchovnosti spíše pochybují, preferují

zásobení klientů jehlami vzhledem k obavě o jejich zdraví a zdůrazňují velmi omezenou infekčnost pohozeného injekčního materiálu.

Karel Čapek napsal, že důležité je, aby budoucnost byla zlepšována v myšlenkách a plánech, ale ještě důležitější je, aby byla zlepšována ve skutcích a v životě. (Čapek, 1918). Pragmatický přístup je ve většině nízkoprahových služeb uplatňován. Pokládám tedy otázku k diskusi: Měly by pedagogové připravovat své studenty, budoucí sociální pracovníky, na pragmatické pracovní postupy, nebo se spíše držet konzervativních hodnot?

Prosazovat práva klientů versus moci jim poskytovat služby?

Samotné zaměření sociální práce, etický kodex, ale také zákon o sociálních službách nám dávají za povinnost „prosazovat legitimní práva a zájmy našich klientů“ (MPSV, 2006). Doposud byla většina sociálních služeb zvyklá, že to znamená pouze občas dojít s klientem na úřad a vysvětlit jedné sociální úřednici paní Zubaté, že tento „vagabund“ je „člověk“, který má i něco jako „práva“. Nyní jsou sociální služby ve výrazně větším střetu zájmů. Někteří politici, kteří se ohánějí zájmy občanů a veřejným pořádkem, usilují o vypuzení lidí bez přístřeší či uživatelů drog ze svých městských částí. A to jim nestačí. Usilují také o likvidaci samotných služeb, jak ukazují příklady Kontaktního centra SANANIM, Nízkoprahového metadonu Drop IN, Nízkoprahového denního centra Naděje v Bolzanově ulici a dalších služeb.

Máme systematicky mapovat a dokumentovat, jak jsou naši klienti mláceni policií, jak je někde vozí na město, jak úřad úmyslně podporuje exekuční systém, aby rodiny vyštval z města? Máme se vzpírat vůči tomu, že se město zbaví domu s převahou neplatičů tak, že jej prodá firmě, která rodiny ze sociálně vyloučené lokality vyhodí na dlažbu (více či méně elegantně)? Máme dokumentovat případy, kdy jsou rychlou záchrannou službou a nebo v nemocnicích odmítání k ošetření lidé bez přístřeší ve velmi vážném zdravotním stavu? Máme se vzepřít požadavku vytvářet iluzi veřejného pořádku a nedocházet na místa, kde se reálně zdržuje drogová scéna? Odpovídáte, že ano?

Máme tedy jít do konfliktu s městskými částmi a obcemi, které nám přispívají na provoz a často pronajímají prostory za dostupné peníze? Máme riskovat, že budou politici blokovat zřízení „nepopulárních stacionárních služeb“ a „klást klacky pod nohy jejich provozu“, tedy „že nám půjdou po krku“? Že nám dají výpověď z nájmu? Jít do konfrontace vůči donátorům a veřejné zprávě a riskovat, že nebudeme moci poskytovat služby potřebným vůbec? To je velké riziko. Janebová situaci popisuje takto: V důsledku nedostatku finančních zdrojů a konkurence mezi organizacemi sociálních služeb se pak paradoxně neziskové organizace předhánějí v předcházení si klíčových osob v samosprávě. Namísto společné obhajoby zájmů klientů a vzájemné solidarity spolu soupeří o zdroje. (Janebová, 2012).

Budoucí pracovníci sociálních služeb musí být tedy vychováváni k tomu, aby obstáli v potenciálních střetech zájmů. Právě morálně teologická paradigma mohou dodávat odvahu a sílu obstát.

Pomáhat versus být zabezpečený?

Musím na základě přání své manželky zmínit ještě jedno dilema. Česká asociace streetwork již od svého založení stále čelí opakujícímu se jevu. Do oboru nastoupí mladí pracovníci, často po škole, a posléze z něj odcházejí. Jiří Kocourek se zeptal 169 pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež na výši jejich průměrného hrubého měsíčního platu. Výsledek činil je 16 724 Kč. Dále z výzkumu vyšel průměrný věk těchto pracovníků 29 let, a průměrná praxe v NZDM 3,75 roku. Pro 49 % byla práce v nízkoprahovém klubu prvním zaměstnáním (Kocourek, 2012). Necelých sedmnáct tisíc hrubého není mzda, která by v současných ekonomických poměrech v České republice poskytovala přílišné sociální jistoty.

Je zřejmé, že pracovníci nejen nízkoprahových služeb musí čelit konfliktu mezi zajištěním rodiny a smysluplnou prací. A je zřejmé, že se situace příliš brzy nezmění. Nízkoprahové sociální služby za 20 let své existence v ČR čelí velké fluktuaci pracovníků.

Zakotvení ve smyslu profesionálního pomáhání, nalezení a udržení jiné než materiální motivace pro práci v nízkoprahových službách, je nutnou podmínkou rozvoje oboru.

Závěrem výzva ke zvědavosti a zvědavosti

Nezmínil jsem některá další témata, o kterých by se v souvislosti s nároky na pracovníka nízkoprahové sociální služby dalo mluvit. Je zde dilema Etika versus právo, se kterým se setkáváme u povinnosti Oznámení či Nepřekážení trestného činu. Je zde dilema „Množství klientů versus kvalita služby“, kdy především nízkoprahové služby ve velkých městech řeší, nakolik se mohou věnovat intenzivně jednomu klientovi, když denně máme stovky kontaktů. A je zde také dilema mezi dodržováním pracovních postupů a hranic, které nepůjde vždy napasovat na všechny situace. Naši klienti jsou unikátní a připravují nám nečekané zážitky. V týmu Terénních programů SANANIM proto respektujeme jedno z Dalajlámových doporučení: „Naučte se znát pravidla, abyste věděli, jak je správně porušit.“

Na závěr si dovoluji přece jen naznačit alespoň v jednom ohledu, jací by měli být budoucí pracovníci nízkoprahových služeb. Petr Klíma mluví o nutnosti antropologické perspektivy kontaktní práce, která nevnímá a neposuzuje deviantní chování a sociální konflikty jen z hlediska individuálně psychologických či etických faktorů (Klíma, 2004). Tedy zjednodušeně rozhodně zvědaví a zvědaví na klienty. Nesmí primárně reagovat xenofobně na různost a neměli by podléhat společenským stereotypům. To že když je někdo z klientů „divnej“, by primárně mělo u nich vyvolávat zájem. Z mého pozorování přibývají v oboru lidé s konvenčnějšími názory. Před deseti lety přicházeli do našeho oboru alternativci a nadšenci bez vzdělání. Intenzivně jsme se museli tématem hranic. Nyní přichází generace pracovníků, kteří žádné problémy s hranicemi nemají, spíše obráceně se jimi obrní a budou se chránit před setkáváním s klienty. Budou jednat z pozic formálních autorit, klienti jsou diagnostikováni. Jak říká Michal Zahradník: „Základní ceněnou dovedností pracovníka je nacházet příležitosti ke kontaktu, vytvářet kontaktní situace, umožňovat, udržovat a modifikovat kontaktní děj, prostřednictvím navazujících kontaktů doprovázet klienta.“ (Zahradník, 2008, s. 157). Proto, buďme zvědaví a zvědaví.

ZAHRADNÍK, M., in KLÍMA a kol., JÁ – TY: Pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska, Kontaktní práce, Česká asociace streetwork, 2008

KLÍMA P. in JEDLIČKA R. a kol. Pedagogika mimo zdi institucí, Děti a mládež v obtížných životních situacích, Themis, 2004

JANEBOVÁ R., O atmosféře strachu v sociální práci, časopis Sociální práce / Sociálna práca č. 1/2012

JANEBOVÁ, R., Dilemata mezi právem a etikou aneb právo nezbavuje odpovědnosti, online

MATTISON, M., Ethical Decision Making: The Person in the Process. Social Work, 2000

KOCOUREK, J. Problematika kompetencí pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (online)

ČAPEK, K., Pragmatismus čili filosofie praktického života. Praha: Topič 1918