



Ročník 4

Leden - únor 2008



Číslo 1



SAMARITÁN - SLUŽBY PRO LIDI BEZ DOMOVA CHARITA SV. ANEŽKY OTROKOVICE



- TERÉNNÍ PROGRAMY PRO LIDI BEZ DOMOVA
V OTROKOVICÍCH A VE ZLÍNĚ
- NOCLEHÁRNA PRO MUŽE BEZ DOMOVA
- AZYLOVÝ DŮM PRO MUŽE BEZ DOMOVA

MORAVNÍ Č.P. 936

OTROKOVICE

765 02

TEL./FAX.: 577 925 083

MOBIL: 605 564 039

E-MAIL: SAMARITAN.OTROKOVICE@CARITAS.CZ

INTERNET [HTTP://WWW.OTROKOVICE.CARITAS.CZ](http://www.otrokovice.caritas.cz)

ZÁKLADNÍM POSLÁNÍM CHARITY JE MILOSRDNÁ POMOC POTŘEBNÝM LIDEM, JEJICH PODPORA
A DOPROVÁZENÍ

Editorial

První číslo Samaritánu v tomto roce je věnováno terénním programům. Tedy konkrétní podobě poskytování služeb v terénu lidem bez domova ve Zlíně a v Otrokovicích a také zkušenostem s terénní prací v Olomouci. Rozhovor s ředitelem VOŠ – Caritas v Olomouci Martinem Bednářem je věnován kvalitě poskytovaných služeb a také potřebnosti vzdělání sociálních pracovníků.

Dalším tématem, kterému je věnováno několik příspěvků, je změna vedoucích jak v SSLD v Otrokovicích, tak SLD v Olomouci. V Otrokovicích Pavla Poláka, který odešel do Naděje, nahradil Pavel Stuchlík a v Olomouci Petra Prince, který odešel na Krajský úřad v Olomouci, nahradila sestra Leona Martínková. Přejme jim oběma hodně zdarů v jejich práci.

Ondřej Mikulášek

Na každém konci je nový začátek

V posledních dnech jsem několikrát vzpomínal na to, že jsem se nikdy při své



Pavel Stuchlík

dosavadní práci nemusel zabývat myšlenkou, že zažívám při práci s lidmi bez domova určitý stereotyp, který jsem tak často slyšel od lidí ve svém okolí. Někdy jsem si sám pokládal otázku, jestli již těch změn není až příliš. Správná odpověď asi není tím nejdůležitějším, ale to, jestli my sami jsme schopni se s tímto faktem vyrovnat.

Přelom roku 2007/2008 byl v mnoha ohledech pro Samaritán zlomovým. Ať už to bylo díky zdárnému dokončení velmi úspěšného dvouletého projektu, nebo odchod jeho tvůrce Pavla Poláka, což samo osobě bylo určitým spouštěčem pro další vlnu nových událostí.

Pokud smím mluvit sám za sebe, pro mě byla tato změna stěžejním okamžikem, kdy jsem zažíval často velmi smíšené pocity. Na jednu stranu jsem byl určitě poctěn, že jsem byl vybrán na místo

vedoucího zařízení, ale na druhou stranu jsem věděl, že tím okamžikem ztrácím nejlepšího vedoucího, jakého jsem měl a nevím, jestli takového mít ještě budu. Zároveň jsem si uvědomoval, jakou zodpovědnost přijetím této pozice na sebe беру. Není to už jen zodpovědnost sama za sebe, ale také především za svůj tým lidí, se kterými pracuji. Také právě pro ostatní zaměstnance to jistě nebylo lehké období. Musím přiznat, že jsem se toho trochu obával, jak se s touto změnou celý náš tým popere a jak budeme vlastně spolu schopni pracovat do budoucna.

Když si ale vzpomenu na několik okamžiků z posledních dvou týdnů, mohu s určitou úlevou říci, že jsem zažíval podobné pocity, kdy jsme rozjížděli náš nedávno skončený projekt. Byly to velmi příjemné chvíle, které jsem navíc viděl z trochu jiného úhlu pohledu, právě díky své nové pracovní pozici.

Dalších několik měsíců bude pro nás pro všechny určitě stěžejní. Tak jako ostatní poskytovatelé i my netrpělivě prohlížíme internetové portály a vyhlížíme, kdy budou již vypsány výzvy na evropské projekty. Bude to doba těžká, kdy jen ti nejlepší uspějí na trhu poskytovatelů sociálních služeb, který se tak rychle začíná podobat klasické komerční sféře. Jestli budou tyto změny ku prospěchu pro nás a pro uživatele služeb to ukáže jen čas. Věřím, že tak jako v posledních dvou letech, kdy jsme vždy byli schopni reagovat velmi efektivně na vlnu těžkých okamžiků, kterým jsme museli čelit, i do budoucna se s nimi také dokážeme poprat.

Bc. Pavel Stuchlík
Vedoucí SSLD Otrokovice

Ohlédnutí za odcházejícím vedoucím

„Tak nám zabili Ferdinanda.“ řekla paní Müllerová. S trochou nadsázky bych parafrázoval tento slavný výrok: „Tak nám odešel do Naděje Pavel Polák.“

Dovolím si krátké ohlédnutí za působením Pavla Poláka v SSLD Otrokovice, kam nastoupil v srpnu 2004 jako sociální asistent. Od března 2005 se stává sociálním pracovníkem a v červenci téhož roku vedoucím tehdy ještě Azylového domu Samaritán. S jeho nástupem na toto místo je spojen také vznik několika aktivit, jako je například tento časopis, jehož byl iniciátorem a nebo kreativní dílny. Na podzim 2005, na základě výzev z ESF, vytvořil projekt s názvem Azylový dům Samaritán – komplex resocializačních a integračních služeb pro lidi bez domova. Díky tomuto projektu se tým pracovníků Azylového domu rozrostl ze stávajících 7 na 10 a později na 11členů. Došlo také ke změně struktury poskytovaných služeb s velkým důrazem na kvalitu a profesionalitu jejich poskytování. S realizací projektu je spojen také začátek několika dalších aktivit jako jsou terénní programy, Job klub a PC klub, vzdělávací a volnočasové aktivity pro uživatele. Snaha Pavla Poláka, ale i celého týmu, o kvalitní poskytování služeb byla v červnu 2007 oceněna cenou Kvality a Pavel Polák byl navržen na osobnost roku v sociálních službách, kde se umístil v první trojici. V létě 2007 dochází k registraci 3 služeb – azylový dům, nocležna a terénní programy a Azylový dům Samaritán je přejmenován na Samaritán – služby pro lidi bez domova. Díky dotacím z MPSV se podařilo udržet počet zaměstnanců a terénní programy rozšířit o půl úvazek, na čemž má odcházející vedoucí lví podíl. Popřejme tedy Pavlovi hodně zdarů v Naději.

Ondřej Mikulášek

Samaritán – životní zkušenost

Po šestiletém působení ve středisku Samaritán v Olomouci jsem změnil působiště. Odchod je pro mě příležitostí ke stručnému shrnutí. Především jsem v posledních dnech přemýšlel o hodnotě pomoci, kterou v rámci služeb lidem bez domova každodenně zprostředkováváme. Přijít o domov je těžké a najít cestu z této situace bývá poměrně obtížné. Troufnu si říct, že mi za šest let toto vědomí tíhy nikdy nezmizelo z mysli (i když se to mnohým klientům našich služeb nemuselo takto jevit). Bral jsem svou práci vážně a záleželo mi na tom, jestli má smysl. Zdálo se mi, že ano. Nic na tom nezmění ani to, s jakým množstvím urážek a nepochopení od klientů se člověk za tu dobu musel vyrovnat. Nezapomněl jsem ovšem ani na řadu

poděkování, na tiché uznání náročné práce a na úspěšné cesty lidí, s nimiž jsem se v rámci našich služeb setkal. Jako vedoucí jsem nemohl přijít se všemi do bližšího kontaktu (bylo to mnoho stovek lidí), ale stálo to za to. Z toho, co jsem mohl prožít a poznat, si myslím, že Charita má co nabídnout. Neměli bychom však opomíjet duchovní hloubku charitní značky. Odcházím do úřední sféry a už teď vím, že je to něco zcela jiného. Jakousi osudovou souhrou se stalo, že obal blízké Samaritány – v Olomouci i v Otrokovicích – vyměnily své vedoucí. S Pavlem Polákem nás pojilo mnoho společného, stejně jako obě naše zařízení. Stejně nás, čistě náhodou, pojí i současný odchod. Nezbývá mi než popřát našim nástupcům – sestře Leoně Martinkové a Pavlovi Stuchlíkovi – hodně sil a vytrvalosti v dobrém. Nám dvěma s Pavlem Polákem přeji, abychom na naše „Samaritánské“ působení vzpomínali s láskou a nezapomínali na pomoc další řádce těch, kteří to potřebují.



Petr Prinz

Mgr. Petr Prinz
bývalý vedoucí SLD Olomouc

Intuice nenahradí vzdělání a odbornost

*Rozhovor s **Martinem Bednářem, Ph.D.** ředitelem Voš – Caritas v Olomouci o vzdělání sociálních pracovníků, Charitě a standardech kvality*



Martin Bednář

U vzniku mnoha oblastních Charit stáli počátkem 90. let dobrovolníci, kteří viděli ve svém okolí nějaký sociální problém a chtěli pomoci. V současnosti s novým zákonem o Sociálních službách a také se zaváděním Standardů kvality, se začíná hovořit o potřebě změn v některých službách a jejich profesionalizaci. Na druhou stranu někteří zaměstnanci Charit mohou mít pocit, že po těch letech sami vědí, jak mají svou práci dělat a domnívají se, že ve škole se nic nového nenaučí. Jaký je Váš pohled na tuto skutečnost?

Myslím si, že by bylo velmi špatné, kdyby se entuziasmus jakožto praktický výraz křesťanství, který stál u vzniku mnoha Charit, z charitního díla vytratil. Ovšem pouhý entuziasmus nestačí. Je třeba si uvědomit, že sociální práce je velmi náročná a obtížná činnost, kterou je třeba chtít dělat, ale také umět dělat. A toto umění zahrnuje jak složku vztahovou, tak odbornou.

Podle mého soudu je nelze oddělovat, tudíž odbornost je výrazem odpovědnosti ke

klientům. Ostatně Benedikt XVI. V encyklice Deus Caritas est píše, že odborná kompetence je první a základní předpoklad. Sama o sobě ale nestačí, je potřeba lidskost, pozorné srdce. V době komunismu byla sociální práce jako obor téměř zadupána do země, jedním z důsledků je negativní obraz sociální pracovníce tak často prezentovaný v médiích a obávám se, že stále přetrvává. Z vlastní zkušenosti mohu říci, že naučit něco nového člověka s těžkým mentálním handicapem je mnohem těžší než vysokoškoláka. Prestiž vysokoškolského učitele a pracovníka v sociálních službách pro lidi s mentálním postižením je ale nesrovnatelná. Kladu si otázku, zda k tomu nepřispělo také to, že v těchto zařízeních mohl v minulosti pracovat téměř každý, bez splnění jakýchkoli kvalifikačních nároků. A podobně tomu bylo v mnoha sociálních službách, s výjimkou zdravotnických pracovníků.

Setkáváte se s tímto i dnes?

Dnes již to není tak časté. Byť ještě nedávno jsem se dozvídal od svých studentů, že třeba nemohou uvádět svůj titul na jmenovce na dveřích, protože jejich nadřazený ho nemá. Horší pak ale je vztah takového člověka k odbornému vzdělání vůbec. Důsledkem je, že zaměstnanci kvalifikaci nemají, nemohou si ji či nechtějí zvyšovat. Následně se dostáváme do začarovaného kruhu, kdy říkají, že s klienty není možné nic udělat. Ve skutečnosti to neumí. Když s klienty není možné nic udělat, tak není potřeba žádné vzdělání a tak je to dokola. Novým zákonem o sociálních službách, který stanovuje kvalifikační předpoklady pro práci v sociálních službách, se prosadila vůle tento začarovaný kruh rozetnout. Charita nemůže stát stranou tohoto proudu. Byl bych rád, kdyby si to lidé v každé Charitě uvědomili již dříve, a kdyby charakteristickým znakem Charity bylo současně s tím, že poskytuje služby založené na křesťanských hodnotách také to, že identickou součástí těchto služeb je odbornost.

Jak z pohledu odbornosti svých zaměstnanců vychází Charita ve srovnání s ostatními subjekty, které poskytují sociální služby?

Je to velmi různé a nerad bych zevšeobecňoval. Záleží především na lidech, kteří v Charitě pracují. Nelze říct, že by to bylo typické pro Charitu, protože znám řadu charitních zařízení, kde na odbornost svých pracovníků dbají. Často to však stojí na osobnostech vedoucích pracovníků a jejich vztahu k odbornosti. Mám pocit, že Charitu v tomto směru determinuje otázka, zda je víc odbornost, nebo tak zvaný „duch Charity“. Domnívám se, že často se právě vedoucí pracovníci přiklonili k tomu, že „charitní duch“ je důležitější. Samozřejmě, kdyby se přiklonili jen k odbornosti, je to také špatně. Někdy se také setkávám s postojem, že jsme „charitou“ i pro pracovníky, na které nejsou kladeny odpovídající nároky. A na druhou stranu, že správný „charitám“ je ten, který nepracuje pro peníze. S tím souvisí také ohodnocení zaměstnanců. Pokud jsou mzdy hluboce pod úrovní platů v zařízeních zřizovanými např. obcemi, či kraji, nemůžeme se divit, že kvalifikovaní lidé z Charity odcházejí. Entuziasmus je sice potřebný a chvályhodný, ale existuje také odpovědnost například k rodině. Leckdo si může dovolit, resp. Je ochoten s nadšením pracovat za nízký plat několik let, ale nejde to do nekonečna. Víím, že zafinancovat sociální služby je nesmírně obtížné, ale pokud je to na úkor zaměstnanců, nepovažuji to za křesťanský přístup, ale právě naopak.

Nemůže to být také tím, že vedoucí je manažerská funkce, na kterou není ze zákona požadováno vysokoškolské vzdělání a proto odbornosti svých podřízených nepřikládají patřičnou důležitost?

Nemyslím si, že vysokoškolské vzdělání je všezachraňující, ale někdy se s těmito projevy setkávám. Naše škola provozuje vzdělávací středisko, které nabízí různé

kurzy pro pracovníky tak říkajíc z terénu. Víím, že z některých organizací lidé přicházejí bez vědomí zaměstnavatele, ve svém volném čase. Skutečnost, že se vzdělávají, je ze strany nadřízených brána spíše jako přítěž. Nedá se ovšem říct, že by to bylo specifické pro Charitu a nikde jinde se to nevyskytovalo. Třeba situace v ústavech sociální péče je často obdobná. Je symptomatické, že pak často slyším povzdech „to by měl slyšet náš pan ředitel“.

Mohl byste popsat jak vypadají dobrá charitní zařízení, ale také jak vypadají některá zařízení, která nejsou příliš kvalitní?

Těch charakteristik je celá řada a většinou je vnímá i laik. Každý může použít měřítko, zda by se v této službě cítil dobře sám, zda by ji doporučil svému příteli, rodinnému příslušníku. Vztah personálu musí být v tom nejkrásnějším slova smyslu lidský, ale ne hraný. Uživatelé se musí cítit bezpečně, a to v každé situaci. Služba musí reflektovat všechny potřeby, tedy i ty, které nejsou na první pohled vidět, nebo o jejichž uspokojení si klient nedokáže sám říci. Vždycky mě také zajímá, jak služba naplňuje své poslání, tedy to, proč vůbec existuje. Jestliže smyslem azylového domu je resocializace klientů, tak u kolika klientů se to podařilo, jestliže v poslání domů pokojného stáří čtu, že součástí služby je podpora při rozvíjení nebo udržení sebeobslužných činností, tak jak tato podpora vypadá a jak se daří. Nestačí mně jen to, že uživatelé jsou spokojeni. To je sice nejdůležitější hledisko, ale nestačí, protože uživatelé často nemají srovnání a často bývají vděční za málo. Ona charitní kvalita se pozná také podle toho, jak se pracovníci chovají v mezních situacích a ve chvílích, kdy se v jejich rozhodnutí projevuje hodnotový systém.

Jak by měl postupovat člověk, který vidí, že v zařízení je řada věcí v nepořádku, ale jeho nadřízení to takto nevidí nebo jej od řešení problémů odrazují, z obavy, že by to mohlo poškodit organizaci a její dobré jméno?

V této otázce je skryta celá řada možností. Například to, že nadřízený má jiný názor, což je samozřejmě legitimní. Může to ale také být tak, že problém nevidí, či nechce vidět a přitom reálně existuje. No a samozřejmě také obava z poškození dobrého jména, pokud by něco negativního vyplavalo na povrch. To považuji za velmi nebezpečné, protože když se problémy neřeší, většinou bují. Takže se ostudě neubrání, jen je větší. Přičemž přiznat problém a řešit jej žádnou ostudou není. A hlavně, na neřešený problém, je-li skutečný, vždycky někdo doplácí. V každém případě nikdy nedoporučuji nadřízeného obcházet. Teprve když není zbytí, je třeba se obrátit na nadřízenou instanci. A tady vidím problém v tom, že Charita není klasickou hierarchickou organizací, byť uspořádání v jednotlivých diecézích je dost různé. Pokud problém nedokáže adekvátně posoudit a řešit nadřízený pracovník, resp. Ředitel, měla by to posoudit a vyvodit důsledky rada Charity. Problém bývá, pokud je fungování rady pouze formální, nebo pokud v ní zasedají lidé, kteří dané problematice nerozumí.

Když bych se vrátil k zaměstnancům, kteří, jak jsem již zmínil, svoji práci dělají třeba již deset let, mají zákonitě pocit, že za tu dobu ví, jak mají svoji práci dělat a že ji dělají dobře. Nyní se po nich chce, aby se vzdělávali. Nemůže být problém i v tom, že si mohou myslet, že jim již nikdo nic nového k výkonu jejich práce nemůže říct?

Zajímalo by mě, z čeho jejich sebejistota pramení. Představte si člověka, který nic nevystudoval, nevzdělává se, ale řekl by vám, že v nemocnici již pracuje deset let, takže všechno umí a bude vás léčit. Záleží vždy na osobnostní výbavě konkrétního člověka. Pokud svoji práci dělám jen proto, abych se uživil a klient je pro mě ten, kdo

mě obtěžuje, tak můžu mít sebelepší vzdělání, ale stejně budu svoji práci dělat špatně. A naopak snažím-li se dělat svoji práci dobře, je její neoddelitelnou součástí získávání nových poznatků, osvojování nových dovedností, postupů, metod. Každý ví, že se svět kolem nás vyvíjí, že s tím, s čím jsme obstáli včera již dnes neobstojíme. Opět to souvisí s tím, že předpoklady pro sociální práci jsou jak odborné, tak osobnostní. Pokud člověk má o svoji práci zájem, je nadšený a chce, tak se mnohé naučí. Vzdělání není pro mě zárukou, ale pouze předpokladem k výkonu nějaké práce. Pokud však chybí vzdělání a odbornost, tak intuice je nenahradí.

Říká se, že kromě odbornosti by zaměstnanci Charity měli mít i charitního ducha. Jak by se to mělo projevat? V Charitě přece nepracují jen věřící.

To ani není možné už jen z praktických důvodů. Nevím sice jaká, ale určitě velká část služeb by v takovém případě musela být zavřena pro nedostatek zaměstnanců. To však nepovažuji za hlavní. Není totiž pro mě služba křesťanská, pokud nezve ke společnému dílu lidi dobré vůle, kteří se chtějí podílet na dobrém díle. Musí však vědět, na čem se chtějí podílet. A praktikující křesťané by jim to měli umět říci. Místo toho často slyším fráze, které ani věřící neumí vysvětlit, zpřítomnit do každodenního života. Několikrát jsem se setkal s tím, že když se jim to například v poslání nepovedlo, tak to raději úplně vypustili. Pokud to ale nepojmenují, jak to mají dělat a jak hlavně mohou chtít, aby se s nimi na tom podíleli i lidé tzv. nevěřící? A čím máme oslovit společnost? Charita musí být specifická, musí to dělat zcela vědomě a musí se tím veřejně prezentovat

.Mohli byste tedy definovat to specificky charitní?

Jak jsem již řekl, uživatel v sociálních službách je často ve velice svízelné, mezní situaci. Pak velmi záleží na tom o jaké hodnoty pomoc opřeme, jak se konkrétně rozhodujeme, co uděláme, co klientovi poradíme. Základním měřítkem je desatero. Opomíjenou hřivnou katolické církve je její sociální nauka. Zde najdeme celou řadu zcela konkrétních inspirací. Například, že křesťanská pomoc může být pouze celostní, tedy, že musí myslet na všechny dimenze člověka, včetně duchovní. Že musíme zároveň usilovat o pozemské i o věčné dobro. To je přece zcela konkrétní nárok, kterým můžeme každý den svoji práci poměřit. Charitní služby by měly být určeny těm nejpotřebnějším, tedy také těm, které ostatní odmítnou. To je samo o sobě obrovskou výzvou či úkolem a jsme opět u otázky: budeme to umět? Respektovat sebeurčení člověka, ctít důstojnost slabšího, každý člověk je chtěný a milovaný, to jsou jen některé z principů založených na křesťanské víře. Samozřejmě, lépe se o nich mluví, než do důsledku realizují. Vidět důstojnost člověka, když páchne, je pomočený, opilý a agresivní, to je především záležitostí vůle. A tady nám může být pomocí například to, že hodnota člověka nezávisí ani na pozemských statcích ani produktivitě.

Říkáte, že hodnota člověka nezáleží na produktivitě. Sociální služby často deklarují, že jejich snahou je vracet člověka na trh práce. Nemůže tu být tedy rozpor mezi společenskou zakázkou a posláním sociálních služeb?

Nedomnívám se, že by cíl sociálních služeb byl takto vyhraněný. V zákonu o sociálních službách je v základních zásadách uvedeno, že úkolem sociálních služeb je posilovat sociální začleňování, k čemuž zaměstnání jistě přispívá. Přesto si myslím, že jste se dotkl oblasti, na které lze ilustrovat stav naší společnosti. Zcela běžně se lidé rozlišují na produktivní a neproduktivní, případně produktivního a postproduktivního věku. Kdo je produktivní? Ten, kdo nabízí půjčky s nemravným

úrokem a vydělává velké peníze, nebo nemohoucí babička, která leží na posteli a modlí se? Kdo je víc produktivní? Žena, která chodí do zaměstnání, nebo ta, která je doma a vychovává děti? Člověk přece nevytváří jen hodnoty materiální. Myslím, že právě na těch nemateriálních, tedy těch hůře měřitelných daleko více záleží a že na jejich šíření a obnově má a musí mít Charita podíl.

V současnosti jsou v sociálních službách častým tématem Standardy kvality sociálních služeb. Co je obsahem těchto Standardů?

Standardy kvality sociálních služeb jsou v patnácti kapitolách definovaná pravidla, která musí každá sociální služba alespoň v základní míře naplňovat. Člení se na tzv. procedurální, personální a provozní, čili popisují proceduru, neboli průběh služby, personální nároky a provozní podmínky. Standardy kvality začínají tím, že každá služba musí definovat své poslání, cíle, cílovou skupinu, dále se zabývají dodržováním práv uživatelů, popisem práce s jednotlivým uživatelem – od jednání se zájemcem, přes uzavření smlouvy až po kontinuální individuální práci. Každá služba musí mít zpětnou vazbu prostřednictvím možnosti podávat stížnosti, musí v zájmu uživatelů spolupracovat s jinými subjekty. K tomu potřebuje mít dostatečný počet kompetentních zaměstnanců. Služby musí být poskytovány v prostředí, které je pro uživatele po všech stránkách vhodné. Služba musí být připravena na řešení mimořádných událostí a musí mít zpětnou vazbu jak se jí její poslání daří naplňovat. Standardy kvality čerpají ze tří základních zdrojů. Prvním jsou obecné modely hodnocení kvality, ze kterých převzaly metodologii a základní strukturu. Druhým zdrojem je společenské zadání, které se musí v každodenní praxi projevovat. Tím je myšleno například to, že sociální služby musí zachovávat lidskou důstojnost, musí být tak říkajíc uživatelům „šité na míru“, musí být motivující, posilovat začleňování do společnosti, velký důraz je kladen na dodržování lidských práv a základních svobod. A konečně třetím zdrojem je to, co lze nazvat dobrou praxí. Ta obsahuje dvě kritéria – služby musí být na dobré odborné úrovni a zároveň musí být takové, jaké by je každý chtěl mít pro sebe, či pro své nejbližší.

Jaké jsou tedy charakteristiky dobré sociální služby?

To není nic složitého. Narazíme-li na toto téma v rámci různých kurzů či seminářů, tak k vymezení těchto charakteristik obvykle stačí jednoduché cvičení. Každý z účastníků si má představit, že je uživatelem sociální služby a má pojmenovat co je nejdůležitější, aby mohl považovat službu za kvalitní. Dosud nikdy se mně nestalo, že by vzniklo něco obsahově odlišného od standardů kvality. Pokud ale účastníci mají předem negativní postoj ke standardům kvality, lze použít opačný postup. Sám několik charakteristik pojmenuji. Například: „Abych mohl využít sociální službu, musím o ní vědět a musím se do ní dostat; mám-li se správně rozhodnout, musí být moje informace přesné; co je domluveno, platí; čím je na tom člověk hůř, tím větší ochranu potřebuje; využívat sociální služby není hanba; každý člověk je originál, proto každý potřebuje něco jiného; má-li být pomoc účinná, musí být systematická, ne náhodná; zpětná vazba je důležitá; i když se moc snažíme, nemusí se všechno dařit; člověk je tvor společenský a každý do společnosti patří; poskytovat dobrou službu se musí umět, nikdo učený z nebe na zem nespadá; nejenom dostatek lidí, ale také dobré podmínky jsou předpokladem dobré služby; stále je třeba být připraven na nejhorší; když něco dělám, měl bych vědět co, proč a také jak se mi to daří.“ Nestává se, že by s těmito charakteristikami někdo nesohlasil. Pokud se ale na ně podíváte důkladněji, zjistíte, že jejich obsah je obsahem standardů kvality.

Mimo vašeho působení ve škole také pracujete jako inspektor, který má za úkol hodnotit zařízení sociálních služeb a jejich naplňování Standardů kvality sociálních služeb. Jaká je vaše zkušenost s charitními zařízeními?

Inspekcí v charitních zařízeních se nezúčastňuji, abych nebyl nařčen z podjatosti. Nicméně určitou zkušenost z různých projektů s charitními zařízeními mám. Ta zkušenost je pozitivní i negativní. Pozitivní vzniká v těch charitních zařízeních, kde je vstřícná a příjemná atmosféra, kde lidé své práci rozumí a kde se snaží, aby byli vědomí nositeli křesťanských hodnot tak, jak jsme již o nich hovořili. Tedy tam, kde to nejsou jen formální proklamace. To často není vůbec jednoduché, je to spojeno s hledáním odpovědí na často těžké, či nepříjemné otázky. Zním ale také organizace, kde s uživateli pracovat příliš neumějí a kde se ke křesťanským principům hlásí, ale mám pocit, že to není autentické. A jsou i takové, kde s k nim ani nehlasí, kde nebyť názvu, tak bych podle ničeho nepoznal, že jsem v Charitě.

Můžete uvést příklad nějaké konkrétní situace?

Například v poslání je napsáno, že služba pomůže v rámci cílové skupiny každému. Po bližším prostudování ale zjistím, že v této cílové skupině ti skutečně nejpotřebnější zahrnutí nejsou. Nebo jsou, ale často se najde nějaký důvod, aby ti nejproblematictější uživatelé z ní byli vyloučeni. Například: „ Tento klient byl agresivní, už ho nikdy nevezmeme zpět.“

Není tento postoj pochopitelný, pokud třeba klient fyzicky napadl zaměstnance, tak je velké riziko, že se takto zachová znovu?

Stále se však musíme ptát, kdo mu pomůže, když jej trvale vyloučíme? Pokud pomoc nepotřebuje, je to situace jiná. Na to jsme ale měli přijít dřív a ne až po agresivním útoku. Nerad bych, aby to vyznělo jako teoretizování z bezpečí své kanceláře. S podobnou situací mám vlastní zkušenost. Když jsem pracoval jako sociální pracovník také po mě agresivní klient hodil nůž. Naštěstí se zabodl do dveří, které jsem právě zavíral. Vždy se musíme ptát, co můžeme udělat pro klienta a zároveň, jak chránit zaměstnance. Tedy, i když ten klient musí odejít, tak bychom mu stále měli mít co nabídnout, alespoň nějakou variantu řešení jeho situace.

Připravil Ondřej Mikulášek

Počátek terénních programů ve Zlíně a Otrokovicích

Počátek terénních programů, které v současnosti poskytuje Samaritán, jsou spojeny s počátkem realizace projektu, který naše zařízení realizovalo od počátku roku 2006 do konce roku 2007. Terénní programy byly zprvu pouze okrajovou snahou podpořit lidi bez domova žijící na ulici ve Zlíně a Otrokovicích a intervence v terénu od března do října 2006 probíhala 2x měsíčně. Zlomovým pro rozvoj terénních programů byla návštěva našeho sesterského zařízení Střediska pro lidi bez domova v Olomouci, tedy jeho části Nízkoprahového denního centra, kdy jsme také měli možnost vyrazit s kolegou Dušanem Pořízkou do terénu.

Po této návštěvě jsme začali uvažovat o rozšíření počtu návštěv terénu, zpočátku na 4 návštěvy měsíčně, z nichž jedna návštěva byla spojena s výjezdem mobilní kanceláře, kdy jsme ve Zlíně u vlakového nádraží rozdávali lidem bez domova polévku a oblečení a poskytovali poradenství. Díky těmto intervencím se podařilo proniknout do komunity lidí bez domova ve Zlíně a v Otrokovicích a navázat s lidmi na ulici vztah vzájemné důvěry a respektu. Kromě poskytování materiální pomoci hlavním cílem intervencí bylo poradenství a pomoc při řešení obtížných situacích, do

kterých se lidé na ulici dostávají – ztráta dokladů, špatný zdravotní stav atd. Na základě rozšíření nabídky služeb byly v červnu registrovány terénní programy a staly se tak nedílnou součástí Samaritánu.

Ondřej Mikulášek

Současnost a budoucnost terénních programů ve Zlíně a Otrokovicích

V tomto článku popíši současnost Terénního programu Samaritán a pokusím se nastínit některé vize, které se budeme v rámci služby snažit realizovat v budoucnosti. Terénní program Samaritán je službou, která se příští měsíc dočká dvouletého výročí její existence. Poskytování této služby osobám bez přístřeší bez rozdílu pohlaví má neustále se rozvíjející charakter. Po počátečních několika terénních intervencích za měsíc je nyní každý den přítomen terénní pracovník v některé z lokalit, kde je služba provozována. Díky dotaci z MPSV byl Terénní program Samaritán rozšířen o 0,5 úvazku, tudíž nyní se o tuto službu stará jeden terénní sociální pracovník na 1 celý úvazek a jeden terénní pracovník na 0,5 úvazku.

Tento rok jsme se zavázali k poskytnutí 2000 intervencí v lokalitách Zlín, Mikroregion Otrokovicko a městě Napajedla. Součástí intervencí je i nadále poradenství, potravinová pomoc, zprostředkování kontaktu s institucemi a základní zdravotnický servis. Tyto služby jsou ovšem nyní nabízeny ve větším rozsahu a kvalitě a to především díky příchodu nového terénního pracovníka.

Od začátku roku 2008 došlo k rozvinutí spolupráce s MěÚ v lokalitách, kde je služba provozována. Velkému množství uživatelů se pomáhá při vyřizování dokladů, registraci na ÚP a sociálních odborech. Někteří uživatelé se totiž nedokáží orientovat v sociální systému a tak přichází o dávky v hmotné nouzi, které mohou mnohdy pozitivně působit k překonání jejich krizové životní situace. Někteří uživatelé byly ubytováni na SSLD a za pomoci sociálního pracovníka se navazuje na sociální práci započatou terénním pracovníkem, což vede ke zlepšení životní situace těchto



Klient v terénu

jedinců.

Naopak někdy bohužel uživatelé odmítají pomoc státu a tak nedochází k řešení jejich situace díky tomuto specifickému postoji. Snahou Terénního programu Samaritán tudíž není jen působit na osoby bez přístřešku jako jednotlivce, ale je také snahou působit na celou subkulturu jako celek. Jen takto může dojít k pochopení potřebnosti sociálních služeb státu a

neziskového sektoru u jedinců, kteří ji odmítají.

Již nedílnou složkou Terénního programu Samaritán je mobilní kancelář. Díky ní dochází ke zkvalitnění služby a je uživateli hodnocena velmi pozitivně. Od začátku roku kvůli nedostatečnému personálnímu obsazení služby zatím nebyla uskutečněna

ani jednou, ale od konce února bude mobilní kancelář probíhat minimálně třikrát do měsíce. V mobilní kanceláři dostanou uživatelé teplou stravu, oblečení, je více prostoru pro řešení jejich životní situace a uživatelé si zde více uvědomují rizikovitost způsobu jejich života a dopadu na ně.

Novou součástí Terénního programu Samaritán je práce s předluženými domácnostmi. Dnešní společnost se potýká s problematikou vysoké zadluženosti. Jedinci, kteří mají potíže s dluhy a jejich splácením mohou využít službu Práce s předluženými domácnostmi a jednotlivci. Díky spolupráci s MěÚ Otrokovice dochází k řešení této problematiky u několika domácností či jednotlivců. Podstatou této služby je poradenství osobám, které jsou postiženy dluhy a nedokáží je efektivně splácet, a tak dochází ke zhoršení jejich životní situace. Služba je poskytována jak v přirozeném prostředí uživatelů, tak v prostorách SSLD. Služba má napomoci k orientaci v tíživé situaci uživatele, lepšímu hospodaření s finančními prostředky, pomáhá zprostředkovávat kontakt s věřiteli, úřady a případně i s exekutory. Cílem je co nejefektivnější řešení zadluženosti uživatelů a předcházení dalším dluhům, a to především včasným předcházením zásahů exekutorských úřadů. Předlužené domácnosti jsou novou aktivitou Terénního programu Samaritán a v budoucnu se mohou stát jednou ze základních složek této služby.

Budoucnost služby je ovlivňována problematikou, která se objevuje v nových lokalitách, kde ještě terénní práce nepůsobí. Jsou zde především míněny větší obce a malá města, kde se objevuje potřeba působení terénního pracovníka v návaznosti na sociální problematiku, která se zde nově vyskytne a je zapotřebí ji co nejdříve a nejefektivněji řešit. Jednou z takových lokalit je město Holešov, kde nastal problém s Romskou komunitou a její sociální a bytovou situací. Terénní pracovník by zde měl pomoci v komunikaci mezi Romskou komunitou a MěÚ Holešov a pokusit se co největší měrou přispět ke zdárnému řešení této problematiky, které by bylo akceptace schopné pro obě strany. Terénní pracovník by měl intervenovat několik desítek Romských občanů města Holešov a napomoci jim ke zlepšení jejich životní situace, kde v případě jejího prohlubování, může dojít ke ztrátě domova. Tato problematika je zatím v jednání s Charitou Holešov.

Terénní program Samaritán se stal již nedílnou součástí Samaritánu – služeb pro lidi bez domova. Díky jeho provázanosti s nocležnou a azylovým domem dochází k plynulému přechodu při práci s lidmi bez přístřeší. Tato propojenost výrazně usnadňuje uživateli orientaci ve své situaci a napomáhá mu k návratu do běžného života společnosti.

Případy z terénu.

pan S.F.

Muže jsme intervenovali v lese na Vršavě. Nikdy dříve nebyl osloven. Měl jen spací pytel a několik dek, nad nimiž měl napnutou igelitovou plachtu. Živil se sběrem barevných kovů. Jeho týdenní příjem byl okolo 200,- Kč. Hned druhý den jsme muži vyřídily OP a byl zaregistrován na ÚP a zažádal si o dávky v hmotné nouzi. Třetí den jsme se s mužem, který byl bez prostředků dohodly na schůzce a následně byl muž převezen do SSLD. Zde byl ubytován. Muž se nedokázal orientovat v sociální systému a tudíž sám nevyhledával pomoc. Díky intervenci terénního pracovníka okamžitě začal řešit svoji krizovou životní situace a během dvou dnů byl ubytován na SSLD.

pan J.B.

Muž byl kontaktován v lese ve Zlíně, kde žil ještě s jedním mužem z Brna v bunkru. Muž má vystudovanu jen zvláštní školu. Muži se pomohlo s vyřízením dokladů, byl zaregistrován na ÚP a byly mu vyřízeny dávky v hmotné nouzi. Při řešení jeho situace na sociálním odboru ve Zlíně bylo zjištěno, že tento muž má byt. V něm nyní žije jeho bratr. Po kontaktování jeho bratra bylo muži přislíbeno vyplacení jeho podílu a to ve výši 450.000,- Kč. Muž byl posléze ubytován na SSLD, našel si práci a nyní je ve zkušební době a do zaměstnání pravidelně dochází. Poté co bude muži vyplacen jeho podíl na bytu, bude za dohledu sociálního pracovníka zakoupena nemovitost, která je obytná po celý rok. S mužem z Brna se nadále pracuje. Prozatím mu byl vyřízen OP a kontaktován jeho sociální kurátor ze sociálního odboru města Brna.

Bc. Tomáš Bednařík
Terénní pracovník SSLD Otrokovice

Terénní práce s lidmi bez domova v Olomouci

Od března 2006 je v rámci služeb, které poskytuje Denní centrum Střediska pro lidi bez domova Charity Olomouc realizována terénní práce na území města i v jeho blízkém okolí. Těto činnosti se věnuje jeden pracovník na půl úvazku, což je podle



Squatt v Olomouci

dosavadní praxe a zkušeností nedostatečné a do budoucna je nutné tuto službu určitě posílit navýšením úvazku a rozvojem dobrovolnické činnosti.

Cílem a posláním terénní práce je podpořit skupinu osob žijících na ulici přímo v jejich přirozeném prostředí, například na vlakovém či autobusovém nádraží, ve squatech, v parcích, před supermarkety nebo zahradních koloniích. Snahou je pomoci této skupině bezdomovců najít cestu k sociálním službám v Denním centru. Terénní pracovník monitoruje problémové lokality ve městě a snaží se pomáhat ohroženým jednotlivcům i skupinám osob. Streetwork je založen na principu důvěry a vzájemného respektu. Služba umožňuje navázat a udržovat kontakt s nejzavřenějšími lidmi, kteří často žádné jiné služby nevyužívají. Cílem je pak právě tyto lidi kontaktovat na širší spektrum

pomoci. Mezi poskytované služby v rámci terénního programu můžeme zařadit potravinovou pomoc, poradenství a sociální asistenci. Sociální asistence spočívá především v doprovázení klientů na úřady, k lékaři nebo i případné návštěvy hospitalizovaných klientů v nemocnicích a léčebnách.

Důležitou součástí terénního programu je i sledování vzájemného soužití lidí žijících na ulici s většinou společnosti, kdy někdy dochází k problémům i vzájemným střetům, které musí často řešit policie městská i státní. V Olomouci se v této souvislosti poměrně dobře daří navazovat kontakty především s vedením

Městské policie a hledat styčné body vzájemného respektu, případně spolupráce v řešení některých problémových situací.

Mezi klienty terénního programu můžeme zařadit i ty, kteří porušili pravidla a řád služby a jsou proto krátkodobě i na delší dobu sankcionováni odepřením poskytovaných služeb Denního centra a Azylového domu. Těmto lidem se v rámci možností může poskytnout jídlo, ošacení i sociální asistence. Zde platí, že nikdo nemůže být úplně zatracen a možnost podání pomocné ruky je téměř vždy možná.

Vzhledem k dosavadnímu nedostatečnému personálnímu zajištění terénní služby v Olomouci, nebylo možné dosud navštívit a monitorovat všechny lokality, především v okrajových částech města a z těchto důvodů navázat kontakty s případnými klienty, kteří nabízených služeb v podstatě nikdy nevyužili. Do budoucna je proto nutné, jak už bylo výše uvedeno, tuto službu posílit a dále rozvinout.

Bc. Dušan Pořízka
Sociální a terénní pracovník SLD Olomouc

Terénní sociální práce - teorie a metody

Terénní sociální práce je druh sociální práce, která na místo pasivních stacionárních modelů sociální práce je aktivní vyhledávací formou sociální intervence a krizové pomoci, která je poskytována v přirozeném sociálním prostředí klienta a může mít dvě formy: streetwork a home-visiting.

Streetwork: je vyhledávací, doprovodná, nízkoprahová a mobilní sociální práce zaměřená na rizikové jednotlivce a neformální skupiny, které kontaktuje v místě jejich spontánního výskytu – veřejná prostranství, hřiště, hery, bary.

Home-visiting: terénní pracovník kontaktuje a navštěvuje klienty v jejich domácnostech a může pracovat s celým rodinným systémem klienta.

Vymezení terénních programů podle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách

Terénní programy jsou sociální služby poskytované v přirozeném sociálním prostředí klienta, které jsou poskytovány bez úhrady. Sociální službu vymezuje § 3 odstavec a) zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, jako činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Přirozené sociální prostředí je podle § 3 odstavce d) zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách rodina a sociální vazby k osobám blízkým; domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost; místa kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity.

Terénní programy jsou službou sociální prevence. Služby sociální prevence podle § 53 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách 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.

Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách § 69 definuje terénní programy jako 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 lokalitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života a může být

poskytována anonymně a s klienty nemusí být uzavřena smlouva o poskytování služeb.

Základní činnosti podle § 69 odstavec 2) zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách jsou:

- a. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b. pomoc při uplatnění práva, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.
 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
 3. sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
 4. poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.

Dále podle § 37 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytují terénní programy služby sociálního poradenství, které jsou zákonem rozděleny na:

- a. základní sociální poradenství – je povinnou součástí všech sociálních služeb
- b. odborné sociální poradenství – je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách

Cíle a principy terénní sociální práce

Cíle terénní sociální práce jsou především mírnění negativních důsledků vyplývajících z rizikového způsobu života klientů a jejich prevence, prevence sociálního vyloučení, sociální začleňování, pomoc klientům při získávání sociálních kompetencí a předávání informací.

Základním principem terénní sociální práce je vyhledávání klientů a práce s klientem v jeho přirozeném prostředí, nízkoprahovost poskytovaných služeb a mobilita práce sledující zájmy a potřeby cílové skupiny.

Metodika terénní sociální práce

Činnosti terénní sociální práce lze rozdělit do tří druhů činností, které terénní pracovník vykonává:

- přímou práci
- nepřímou práci
- přesahující práci

Přímá práce

Monitoring – mapování terénu

Cílem mapování terénu je určení možných lokalit výskytu cílové skupiny, se kterou bude terénní pracovník pracovat. Získání co nejpodrobnějších informací o lokalitě – zmapování navazujících spolupracujících institucí a občanské vybavenosti lokality. Metodou jak získat relevantní informace o vytipované lokalitě, počtu a složení cílové

skupiny a místech a dobách výskytu cílové skupiny je dotazníková metoda u relevantních institucí či odborníků – sociální kurátor, městská policie, neziskové organizace pracující s cílovou skupinou. Na základě informací získaných z dotazníků je možné provést nezúčastněné pozorování lokality.

Terénní pracovník projde vytipované lokality a provádí jednak přímé pozorování cílové skupiny, tak také sleduje sekundární znaky výskytu cílové skupiny: místa s výskytem charakteristických odpadků – krabice od vína, láhve od levného alkoholu, místa upravené pro přespání – matrace, igelity, krabice, kabáty, ohniště; místa s předpokládaným výskytem – vybydlené domy, opuštěné objekty, teplovodní kanalizace, ústí klimatizace, pasáže, nádražní haly. V této fázi se nepřepokládá kontakt s cílovou skupinou.

V druhé fázi probíhá zjišťování charakteristiky cílové skupiny – místa nejčastějšího sdružování; doba kdy se v místech zdržují; odhad poptávky po službě; určení sociálních charakteristik cílové skupiny.

Vyhledávání

Na základě vyhodnocených dat z mapování terénní pracovník vstupuje do lokality a oslovuje klienty cílové skupiny. Cílem této fáze je podchycení všech významných lokalit a skupiny. Terénní pracovník získává další kontakty metodou sněhové koule. Tato metoda spočívá v cíleném dotazování stávajících klientů, kteří terénního pracovníka odkáží na své známé. Metoda sněhové koule je také velmi účinná při navazování prvního kontaktu s klientem, kdy stávající klient doporučí služby terénního pracovníka svým známým.

Navázání kontaktu

První kontakt terénního pracovníka s cílovou skupinou patří k nejkritičtějším bodům jeho práce, jelikož často rozhoduje o jeho přijetí či nepřijetí u cílové skupiny. Důležitým faktorem je také od koho vzešel podnět ke spolupráci, zda je iniciátorem terénní pracovník nebo pracovníka osloví klient sám na základě doporučení známých, jiné instituce, díky informacím z propagačních materiálů. Iniciátorem spolupráce může být také někdo jiný – rodinný příslušník, jiná instituce.

Navázání prvního kontaktu usnadní pokud je zprostředkován přes jinou sociální službu nebo přes jiného klienta. Důležitým bodem v práci terénního pracovníka je první úspěšné vyřízení některé záležitosti klienta, který pak službu doporučuje svým známým, tato informace se mezi komunitou lidí z cílové skupiny rychle rozšíří.

Pokud terénní pracovník oslovuje potenciálního klienta, kterého nezná, ale i toho, který přišel na doporučení, kontakt navazuje formulací nabídky. Klientovi poskytne základní informace o sobě a službě a o možnostech spolupráce. Při prvním kontaktu je účelné nabídnout materiální pomoc: potravinový nebo hygienický balíček, výměnu injekčních stříkaček – nabídka vždy záleží na cílové skupině. Tuto nabídku může terénní pracovník spojit s nabídkou poradenství nebo pomoci se zprostředkováním noclehu či ubytování, vyřízení dokladů nebo sociálních dávek. Výhodou pro terénního pracovníka je, pokud jeho zřizovatelská organizace provozuje další navazující služby pro danou cílovou skupinu – nocležnu, nízkoprahové denní centrum, šatník, azylový dům, jelikož terénní pracovník může mezi cílovou skupinu přijít s nabídkou okamžité materiální pomoci. Při každém prvním kontaktu je potřeba dát klientovi informační leták s kontakty na službu, který srozumitelnou formou

prezentuje službu, její cílovou skupinu a konkrétní nabídku služeb a dále s kontakty na další sociální služby či instituce, které by mohli klienti využít.

První kontakt z hlediska metodologického je možné rozdělit na tři typy:

- **aktivní forma** – přímé oslovení některého z členů cílové skupiny. Doporučuje se první oslovení spojit s konkrétní nabídkou pomoci, které může být i materiální povahy.
- **pasivní forma** – terénní pracovník se pohybuje v místech, kde se setkávají osoby z cílové skupiny a pobývá vedle nich po delší dobu a pozvolna si získává jejich důvěru. Prvotní kontakt je pouze očima nebo gesty. Navázání prvního kontaktu vychází od skupiny potenciálních klientů. Tato forma je časově náročná, první kontakt může proběhnout třeba i po několika měsících.
- **přes třetí osobu** – terénního pracovníka přivede člen skupiny se kterým se zná z dřívější doby.

Formulace zakázky

Formulace zakázky se odvíjí od osobnosti klienta a od jeho přání a potřeb. Terénní pracovník vede klienta k formulaci svých přání a potřeb a nesnaží se mu stanovovat vlastní cíle. Důležitý je při formulaci zakázky také způsob kontaktování. Klientovi, kterého kontaktuje terénní pracovník na ulici, je potřeba nejprve objasnit vlastní možnosti a nabídku služeb. Klient může mít často zkreslené představy a nemusí znát všechny možnosti, jak svoji situaci řešit. V takovém případě může k formulaci zakázky dojít až v průběhu objasňování a nabízení služeb, které může terénní pracovník zprostředkovat např.: ubytování v azylovém domě, pomoc s vyřízením dokladů. Až v průběhu společné práce na zakázce, kdy mezi terénním pracovníkem a klientem vznikne vztah důvěry, klient může svá přání doplnit nebo rozšířit.

Formulace zakázky probíhá formou stanovení individuálního osobního plánu. Stanovení a také forma individuálního plánu je potřeba podřídít realitě výkonu terénní práce. V případě prvního kontaktu s klientem na ulici, kdy klient má zájem o pomoc s vyřízením dokladů a dohodne se s terénním pracovníkem na příštím setkání, kdy navštíví matriční úřad, postačuje ústní formulace. V případě dlouhodobější spolupráce, kdy klient již o sobě terénní pracovníkovi sděluje osobní údaje je dobré podepsat smlouvu o zpracování osobních údajů a písemně formulovat hlavní cíl zakázky. V případě, že by písemná dohoda klienta odrazovala od spolupráce, není vhodné na písemné podobě trvat. V případě práce s rodinami nebo i s jednotlivci formou home-visitingu je vhodné vždy zakázku formulovat písemně.

Realizace plánu

Samotná realizace osobního individuálního plánu má v rámci terénní práce řadu úskalí. Ve většině případů je potřeba, aby pro dosažení vytýčeného cíle bylo do případu zaangažováno více pomáhajících institucí nebo úřadů.

Tato fáze je vlastním poskytováním služby. Je potřeba, aby se terénní pracovník v průběhu spolupráce neustále ujistoval, zda to co dělají, směřuje k naplnění osobního cíle klienta. Ovšem je potřeba, aby v některých případech volil přiměřeně direktivní způsob, protože klient někdy projeví zájem o spolupráci a když se společně sejdou na příštím setkání, klientovi se z různých důvodů nechce. Proto je potřeba přiměřeným způsobem trvat na dosažení osobního cíle, zároveň však dokázat rozlišit, kdy se jedná jen o momentální nechuť ze strany klienta a kdy o změnu jeho cíle či odmítnutí spolupráce.

V průběhu spolupráce terénní pracovník s klientem průběžně vyhodnocují, zda kroky, které dělají vedou k naplnění stanoveného cíle, jestli nedošlo ke změně okolností a jestli vytýčený cíl není nereálný.

Terénní pracovník musí nechat klientovi neustále prostor k tomu, aby mohl přehodnotit, zda má pro něj stanovený cíl smysl, došlo k jeho naplnění a aby v případě mohl s terénní pracovníkem ukončit spolupráci.

Ukončení spolupráce

O ukončení spolupráce je potřeba uvažovat, když klient spolupráci přestane považovat za potřebnou – dojde k naplnění cíle, změně priorit nebo nemá zájem dále ve spolupráci pokračovat. Spolupráce může být ukončena dohodou v případě, že bylo dosaženo stanoveného cíle a klient již další službu nepotřebuje. Dalším důvodem k ukončení spolupráce může být skutečnost, že terénní pracovník není odborně způsobilý klientovi pomoci: tělesné či duševní onemocnění atd a nebo nemůže nabídnout žádné řešení či pomoc. Tuto skutečnost klientovi řádně vysvětlí a kontrolními otázkami se ujistí, zda klient porozuměl obsahu sdělení. Poslední, důvodem k ukončení služby je opakované porušování dohody ze strany klienta.

Ukončení spolupráce pro nedodržování dohody ze strany klienta bývá v rámci streetworku výjimečné a to ne z důvodu, že klienti vždy dodržují dohodu, ale proto že tato služba musí být nastavena tak nízkoprahově, aby k ukončení spolupráce nedocházelo. Terénní pracovník se v takovém případě s mnoha klienty setkává po delší dobu, i když v jejich situaci nedochází k posunu. V jejich životě, však může dojít k nenadále situaci – náhlé zhoršení zdravotního stavu spojené s odmítnutím zdravotnických zařízení jej odpovídajícím způsobem ošetřit. Z těchto důvodů je potřeba, aby terénní pracovník byl neustále i s dlouhodobými klienty v kontaktu.

Nepřímá práce

Nepřímá práce představuje veškeré aktivity směřující k plánování a zajišťování služby. Jsou jimi především tvorba projektů, vytváření sociální sítě pomáhajících institucí, účast na komunitním plánování, vedení potřebné administrativy, jednání se spolupracujícími a relevantními institucemi, evaluaci výsledků činnosti terénní práce a PR aktivity. Poměr mezi přímou prací s klienty a nepřímými aktivitami by měl být v rovnováze.

Přesahující práce

Zahrnuje v sobě obě formy, jak formu přímé práce, tak formu nepřímé práce a slouží k řešení problémů, které vznikly v průběhu přímé práce s klienty. Slouží také jako nástroj při hledání efektivnějších forem práce. Přesahující práci se rozumí metodické vedení pracovníků v přímé práci, navazující profesní vzdělávání, mediace, supervize a intervize.

Ondřej Mikulášek

Použitá literatura:

MPSV ČR: Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce,

http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf

Matoušek Oldřich a kol. Metody a řízení sociální práce, 1 vydání. Praha: Portál, 2003,

Bednářová, Zuzana, Pelech, Lubomír. Sociální práce na ulici streetwork, 1 vydání. Brno: Doplněk, 2000

Centrum komunitních aktivit o.s. Prev-Centrum. Terénní sociální práce nízkoprahového klubu Suterén, Mapování terénu

Zápisky Jozefa Jakubíčka z 1.světové války

11. 9. Ráno prší. Pohotovost. Několik nás poslali ke kuchyni vozit vodu. Brali jsme ji ze studny v horním konci vesnice, putýnkou na provaze. Vytahali jsme ji skoro všecku. Druhý den už vozili nákladním autem vodu v sudech z Opčiny. Odpoledne jsme byli pro dřevo na blízkém návrší. Roste tam dubčí, jasenčí a jalovčí, silného stromu tam není vidět jenom takové zákrsky nízké a slabounké.

12. 9. Dopoledne cvičíme. Odpoledne si spravuju (sešívám) boty. Vaříme si kávu z konzerv.

13. 9. V noci prší. Je rušpicírun – prohlídka. Přijel sám generál Strauch. Má nadšenou řeč k vojsku ovšem německy. Jakýsi poručík to překládal do češtiny. Poukazuje na velké ztráty 28. p. pl., které prý si zavinily sami při útoku na jakýsi vrch, že nedodrželi nařízenou vzdálenost od sebe v rovní čáře, ale že utíkali houfně proti nepříteli. Pak následuje přehlídka ve stálém dešti. Nakonec nezbytná defelírka při hudbě. Nohy se vezou po rozmoklé půdě. Promoklí přicházíme popoledni domů.

14. 9. Jdeme se koupat a odšívovat do Proseka. Vykoupali jsme se a vyměnili špinavé prádlo za čisté. Všechno ostatní, co bylo z plátna nebo látky se dalo vypařit do zvláštní železné pece horkou párou. Doposud to nebylo zapotřebí, neboť jsme vši neměli. Odpoledne přišel rozkaz poslat mladé mužstvo do sturmkursu (útočný kurs) do Malého Repa. Jelikož žádný nechtěl jít dobrovolně, tak začali vybírat. První byl př. Studnička ze Znorov, který jednou četaři Konečnému odmlouval. Na to jsem se hlásil i já, abychom byli spolu. Pak to brali po pořádku všecko až do třiceti roků, pokud byli svobodní. A tak jsme byli zase pohromadě: Mudrák, Semela, Lacina a mnoho jiných. Dali nám ještě výzbroj, co u čtyř nepotřebovali, já už jsem měl malé nůžky na drát, přidali mně sekerku, pak jsme dostali ocelové helmy, plynové masky, útočné nože, konzervy a cvíbak. Přišli jsme tam a zavedli nás za vesnici do lesíka, tam jsme si postavili stany. Ve vesnici nebylo místa. Zároveň jsme se dozvěděli, že se v tom kursu zdržíme měsíc.

15. 9. V lesíku u Malého Repa děláme si dřevěné ruční granáty (atrapy) ku cvičení. Dostali jsme každý dva pytlíky (sandsaky) na nošení těchto granátů.

16. 9. Neděle. Polní mše na planině mezi dubovým porostem. Hudba hraje skladby ku mši, velice dojmavé, my stojíme seřazeni setnina za setninou, jsou tady ještě od jiných pluků naší divize, od 11. p. pl. a 49. p. pl. Při evangeliu, pozdvihování a přijímání je veleno „pozor“ (Hab acht) a „k modlitbě“ (Zum gebet). Odpoledne máme volno. Nasbíral jsem trochu fazole na chudobných políčkách a už samý večer ji vařím v šálku. Už začala vřít, tu přiběhne stráž, že musím oheň uhasit, prý letí italský aeroplán, že by nám sem hodil bombu. Tak jsme si moje fazole sebral a jedl jsem je polosyrové. Měli jsme hlad. Někteří snědli konzervy, které jsme dostali, hned druhý den byla prohlídka a všecky konzervy nám sebrali. Ti, kteří je neměli, byli zapsáni. A jednoho krásného dne byli k obědu konzervy a knedlíky a ti, co si snědli dřív, nedostali nic.

17. 9. Cvičíme. Nosíme pušky přes záda jako dragouni a při tom se učíme plazit po zemi a házíme atrapy. Pušky starého systému se špatně nosí přes záda, skříňka

(kasten) tlačí do zad a Studničkoví za několik dní prodřela blůzu. Dobře, že já mám pušku nového vzoru (M:95), je lehčí a dobře se nosí.

18. 9. Stěhujem se z lesíka do vesnice Malé Repo. Jsme umístěni na zahradě pod kopcem u vesnice ohražené zdí a vchází se tam po několika schodech nahoru. Vedle dole na dvoře venkovského obydlí se nachází naše kuchyň (Fahrküche), kam chodíme 3-krát denně na jídlo. Máme odtud pěkný rozhled, vidíme Proseko, hangáry a letiště našich aeroplánů mezi Opčinou a Prosekem na velké louce, dále Opčinu, moře a v dálce nalevo se ztrácejí výběžky poloostrova Istrie. Pohled na moře při záři zapadajícího slunce, jakož i za jasné měsíční noci je úchvatný. Při západu slunce zdá se nám, že je značně blíže, slunce se v něm odráží a vůkol něho po moři jako by se červánky dělali. V noci zase se zdá hodně vzdálené a při svitu měsíce tmavomodré a po vlnkách jakoby se stříbrné pruhy odráželi.

19. 9. Čistíme a upravujem svoje stany na zahradě. Odpoledne odvážíme hnůj na voze z uličky pod zahradou na pole. Místní obyvatelé dobytka nemají jen sem tam některý nějakou hubenou kravičku nebo volka, také kozy tady vidět. Ubohý dobytek nemá tu co žrát ani pít a jen tak živoří. Půda je tu samý kámen a na kouscích políčka mají vinohrady, kukuřici a fazole, nějakou vodňáčku a trochu pohanky. Tráva na svazích je už úplně suchá a spasená od našich několika koní. Dobytek se tu přes den pase a v noci leží v chlévě na holém kameni, neboť není čím podestlat. Také fíkovníky jsou tu sem tam na políčkách, tyto dozrávají, ale plodů mají málo. Vypadají jako hrušky, chuť mají mdle sladkou.

20. 9. Právě za měsíc jsem obdržel lístky z domova. Velice jsem se potěšil.

21. 9. Střílíme s ostrýma s plynové masky na vzdálenost sto kroků. Jen málokterému se podařilo trefit a to snad jen náhodou.

22. 9. Děláme cvičení s ostrýma ručníma granátama. Jsme rozděleni na hlídky (Sturmpatrole) po deseti mužích. Po stráních jsou nadělány zákopy a my napodobíme přepadení nepřítele. Plazíme se, děláme si průchod pod drátěné překážky prostřiháním drátů, všecko vleže, prolézáme drátěné překážky, přiblížíme se na vzdálenost dohození k zákopům, přichystáme si ruční granáty a na dané znamení vyskočíme, házíme ruční granáty do zákopů a okamžitě uleháme a tiskneme se k zemi, abychom nebyli zasaženi střepinou náhodou se zalétnuvší. Tyto s ohromným rachotem vybuchují tak, že možno počítat, kolik jich vybuchlo. Jakmile tyto vybuchly, na znamení šturmu vyskočíme, křičíme „hurá, hurá“ a vrháme se do zákopu s noží v ruce a napodobujeme, jako bychom tam zůstavšího nepřítele dobíjeli. Každý muž hlídky má svoje číslo a také svůj výkon. V zákopech se pokračuje v jejich dobývání. Taky ale hází ruční granáty pouze dva muži, kteří umějí dobře házet a ti jsou označeni číslem 1-2, čísla 3-4 mají nože v ruce a jsou připraveni vypadnout první, 5. a 6. a 7. a 8. podávají těm, co hází granáty, 9. a 10. mají pušky v ruce, klečící chrání hlídku od přepadnutí z opačné strany. Házející hodí šest i více granátů přes traversu zákopu a jakmile tyto vybuchnou, vyskočí všichni a utíkají zákopem kupředu, kde se to opakuje. Když jsou zákopy od nepřítele vyčištěny, přichází pýchota a tyto obsazuje a útočné hlídky se vrací zpět. Celkem by to ještě ušlo. Cvičení pro mladé lidi celkem jednoduché. Po vykonaném úkolu jsme měli dostatek času k odpočinku.

PROJEKT SAMARITÁN – SLUŽBY PRO LIDI BEZ DOMOVA JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY.

PROJEKT AZYLOVÉHO DOMU SAMARITÁN OTROKOVICE JE REALIZOVÁN ZA PODPORY TĚCHTO VÝZNAMNÝCH PARTNERŮ:

KRAJ ZLÍN

MĚSTO ZLÍN

MĚSTO OTROKOVICE

MĚSTO NAPAJEDLA

Vydává Azylový dům pro muže bez domova Samaritán, Moravní 936, Otrokovice, PSČ 75002, tel: 577 925 083, e-mail: samaritan.otrokovice@caritas.cz, odpovědný redaktor Ondřej Mikulášek

NEPRODEJNÉ