

KONTAKTNÍ PRÁCE

Antologie textů
České asociace streetwork



EVROPSKÁ UNIE



EVROPSKÝ SOCIÁLNÍ FOND
PRAHA & EU: INVESTUJEME DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI

Redakční tým:

Petr Klíma (odborný garant)
Aleš Herzog
Stanislav Kunc
Jindřich Racek
Michal Zahradník

Korektury:

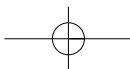
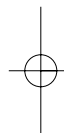
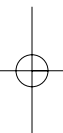
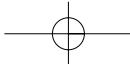
Vladimíra Krejčíková

Obálka a grafická úprava:

Hana Kuncová

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

ISBN: 978-80-254-4001-8



OBSAH

Předmluva - Petr Klíma	7
I. KONTEXTY A VÝCHODISKA	9
Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu - Petr Klíma, Richard Jedlička	11
Mobilní práce s mládeží v Evropě - Walther Specht	21
Životní fáze mládí: Prohrát, aniž jsem poražen Thomas Klatetzki, Jochen Rössler, Hagen Winter	29
Profesionální jednání jako určování problému – koncept pružně organizované výchovné pomoci - Thomas Klatetzki	37
Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež - Michal Svoboda	45
K epistemologickým a metodologickým zdrojům sociální pedagogiky - Petr Klíma	65
Sociologie a sociální pedagogika - Radomír Havlík	71
Sociální práce - Radka Janebová	75
II. CÍLOVÁ SKUPINA	85
Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka Jiří Staníček, Jan Syrový, Aleš Herzog	87
Znaky cílové skupiny z hlediska adolescence - Martina Stavjaníková	93
Adolescence jako narcistická krize - Jan Šíkl	99
Subkultura jako specifická cílová skupina - Petr Syrový	103
Terénní sociální práce se členy graffiti subkultury - Martin Holíš	107
Práce s fotbalovými fanoušky - Jan Čechlovský	115
Terénní sociální práce s osobami poskytujícími placené sexuální služby Martina Zikmundová	121
III. KONTAKT	127
Role profesionálního terénního pracovníka - Luděk Kalousek	129
Práce na malém městě - Jan Pelly, Libor Tichý	141
Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli - Michal Zahradník	145
Já – Ty: pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska - Michal Zahradník	157

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY	175
Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy - Aleš Herzog	177
Práce na motivaci ke změně chování s klienty na ulici - Martin Větrovec	189
Řešení výchovných situací v převýchovném procesu - Matouš Řezníček	199
Východiska a principy terénních programů pro uživatele drog - Jiří Staníček, Petr Hrdina	223
Metodika terénní práce s uživateli drog - Jiří Staníček	231
Potřeba socioterapeutických dovedností v kontaktní práci - Milan Lipner	241
Pomoc a kontrola - Regína Babická	249
Strategie specifické sociální prevence rizikového chování v rámci nízkoprahové práce s mládeží - Aleš Herzog	257
Průvodce pro realizaci programů specifické prevence v nízkoprahových klubech Robert Hořava, Aleš Herzog, Helena Kotová	267
Průtoková a doprovázející strategie v kontaktní práci - Aleš Herzog, Michal Zahradník	273
Klubové konstelace - Aleš Herzog	279
Práce s domovskou skupinou v nízkoprahovém klubu - Jindřich Exner	287
Práce s dívkami v nízkoprahovém klubu - Helena Kotová	291
IV. EXKURZ DO HISTORIE A TERMINOLOGIE	297
Historie terénní sociální práce - Martina Zimmermannová	299
Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice Jan Čechlovský, Jindřich Racek	303
Terénní sociální práce - Martina Zimmermannová	307
Obsah terénní sociální práce s dětmi a mládeží - Aleš Herzog	315
Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež Jindřich Racek, Aleš Herzog	319
VI. POŽADAVKY NA KVALITU	331
Cesta ke kvalitě v České asociaci streetwork - Jindřich Racek	333
Kvalita a efektivita v nízkoprahových službách - Jindřich Racek	337
Dohody a naplňování klíčových standardů v NZDM - Stanislav Kunc	343
Smlouva a plánování sociálních služeb u nízkoprahových sociálních služeb vzhledem k inspekcím - Jindřich Racek	351
Abecední rejstřík autorů	357

„Kontakt produkuje energii potřebnou k tomu, aby se udála změna.“

F. S. Perls

Ve slovníku pomáhajících profesí se již ustálily pojmy: terénní sociální práce, nízkoprahové služby, streetwork a řada dalších, které mají poukázat na specifický způsob předcházení sociálnímu vyloučení a na přímé reakce profesionálů tohoto oboru na životní obtíže jednotlivců i sociálních skupin, zejména mladých lidí. Svéráznost tohoto přístupu spočívá v tom, že k setkání s potencionálními klienty dochází především v jejich přirozeném prostředí. Tato podmínka ale není jedinou. Mnohem podstatnější je uspořádání vztahu a kontaktu, který se tvoří a probíhá mezi pracovníkem a klientem. Ze své profese jsou terénní pracovníci účastníky a svědky celé řady událostí a situací, ve kterých se mísí všelijaká životní témata a okolnosti, střetávají osobní potřeby a individuální možnosti se sociálními podmínkami a uplatňují různorodé způsoby a strategie života. Odborné působení není určováno jen potřebami a cíli, či jak se nyní moderně říká, „zakázkou“ klienta. Vyžaduje soustředění na jakýkoliv z přítomných aspektů, zejména pozornost zaměřenou na to, co je v jádru vzájemné interakce, co je „středem“ kontaktu mezi pracovníkem a klientem.

Toto soustředění na kontakt – na vzájemnost fungování mezi Mnou a Tebou, a také mezi Tebou a Tvým prostředím v reálné situaci – vedlo k tomu, že se v odborném slovníku terénních pracovníků stále více objevuje pojem kontaktní práce.

Koncept kontaktní práce se stal těžištěm mnoha vzdělávacích a výcvikových programů, které v uplynulých letech realizovala Česká asociace streetwork v rámci dvou dotačních programů – programu OPRIZ: „Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM) a streetwork (SW) sdružených v ČAS“ a programu JPD3: „Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork v hl. m. Praze“. Průběh a závěry z těchto kurzů na jedné straně potvrdily životaschopnost tohoto konceptu. Na druhou stranu se ukázalo, že obsah pojmu kontaktní práce spíše cítíme než víme. K jeho uchopení podnikáme exkurze do mnoha vědních disciplín a aplikovaných oborů. Přenášíme různorodé poznatky do každodenní profesní praxe a hledáme viditelné orientační body. Shrnujeme zkušenosti a v diskusích se vzájemně inspirujeme.

Mluvené slovo je však třeba doplnit slovem psaným. Součástí projektu vzdělávání bylo i zpracování doprovodné publikace – skript, resp. sborníku sylabů, které by byly studijní pomůckou pro účastníky kurzů. Po ukončení první řady kurzů padl návrh využít finanční prostředky a rozšířit původní záměr. Slovo „rozšířit“ znamenalo shromáždit dostupné texty zacílené jak na východiska a podstatu kontaktní práce, tak na metodologii i metodiku, včetně praktických návodů. Vytvořit jakéhosi inspirujícího průvodce krajinou kontaktní práce.

Publikace, kterou dostáváte do rukou, neaspíruje na komplexní odpověď na otázku, co je podstatou kontaktní práce. Není ani celistvým sborníkem či metodickou příručkou. Je koncipována jako antologie, do které jsme shromážдили množství různorodých textů: Najdete v ní původní práce a překlady, pracovní texty z kurzů, výňatky z diplomových prací, přednášky z konferencí i drobné „textíky“. K aktuálním textům jsme přiřadili i starší práce (z nichž některé již byly publikovány), které ale poskytují plnohodnotná vodítka a podněty i pro současnost. Věříme, že tento formát přispěje k dalšímu třídění zkušeností a poznatků, upřesňování znalostí a vědomostí i ke shrnutí toho, co je již známé.

I.

KONTEXTY A VÝCHODISKA



„Disponovat odbornou metodou, která vznikla dlouhým a teoreticky fundovaným speciálním vzděláváním, patří k jednoznačným znakům profese.“

Tuggfener: Social Work

Výše uvedený citát poskytuje zdařilý návod k tomu, jak se vyrovnat s pojmem kontaktní práce. Úvahy o kontaktní práci jako o metodě podtrhují skutečnost, že jde o plánovaný, cílený, a také reflektovaný postup. Umožňují jí vnímat jako komplexní nástroj k utváření účinného pole, ve kterém se vynořují obtíže klientů, formují směry profesionální pomoci a podpory a je dosahována změna.

Koncept kontaktní práce se postupně vynořoval a krystalizoval v provázanosti na vzdělávací kurzy pro pracovníky nízkoprahových zařízení a streetworkery. V průběhu těchto kurzů bylo potřeba se vyrovnat s otázkami: Jaká jsou teoretická východiska a metodologické zázemí? Jaké odborné poznatky jsou v této metodě integrovány? Je obhájitelné tvrzení, že kontaktní práce je **metodou sociálních služeb**?

Do kapitoly Kontexty a východiska jsme zařadili několik teoretických článků, překladů a autorských textů, které přinášejí vodítka k odpovědím na tyto otázky. Nenaleznete zde ale úplná a jednoznačná tvrzení. Koncept kontaktní práce ještě čeká na další vědní rozpracování, zejména v oblasti výzkumu.

SOCIÁLNĚ PEDAGOGICKÁ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ V TÍŽIVÝCH ŽIVOTNÍCH SITUACÍCH V NÍZKOPRAHOVÉM KONTEXTU



Petr Klíma, Richard Jedlička

(Upravené znění článku, který byl publikován v časopise Speciální pedagogika č. 4 v roce 2002. Témata a názory obsažené v článku byly pak autorem rozpracovány v publikaci: KLÍMA, P.: Pedagogika mimo zdi institucí. In JEDLIČKA, R. et al.: Děti a mládež v obtížných životních situacích. Praha, Themis, 2004, s. 355 – 356. - pozn. redakce)

Sociálně pedagogická a poradenská práce s dětmi a dospívající mládeží v obtížných situacích, pomoc a podpora v jejich úspěšném zvládnání životních úkolů a sociálních nároků se musí stále vyrovnávat s novými metodickými i praktickými problémy. To platí zejména u těch cílových skupin, které jsou označovány jako rizikové, ohrožené, či pejorativně jako problémové. Ačkoli je život těchto dospívajících provázen množstvím komplikovaných událostí (rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, časté stěhování, školní problémy), konfliktních společenských situací (delikventní činnost) a negativních zkušeností (zanedbávání a týrání v dětství, sexuální zneužívání, promiskuita, návykové látky), málokdy si uvědomují potřebu odborné pomoci, a proto běžně nevyhledávají obvyklé a standardní formy služeb.¹

Když nějak „trpí“ dospělí, jsou obvykle schopni pod tlakem situace sami nalézt profesionální pomoc, spolupodílet se na porozumění problémům a na získávání poznatků o sobě. Jestliže dospělí učiní rozhodnutí, že potřebují odbornou pomoc a že chtějí nešťastnou situaci změnit, bývají obvykle ochotni i participovat na hledání cest k řešení. Jisté je, že děti a mladiství ve valné většině nemají zájem se podílet na těchto procedurách. Dospělí jsou mimoto s to snáze identifikovat „svoji sociální potřebu“ a rozhodnout se, která z možného spektra nabídek jim bude vyhovovat. V případě dětí a dospívající mládeže je vzájemné míjení se potřeb a nabídek způsobeno i tím, že nedovedou či nemohou rozpoznat službu vhodnou a přiměřenou pro jejich situaci. Převážně ale ani nechtějí, či se přímo vyhýbají zájmu a pozornosti jakýchkoliv institucí. Svůj značný vliv na tento neproduktivní postoj má mnohdy to, jakým způsobem bývají služby koncipovány, jak se prezentují a jakou přinášejí skutečnou nabídku.

Hlavními úskalími odborné výchovné a sociální práce s rizikovou mládeží je tak otázka lidského setkání a interakce s těmi, u kterých by pomoc a podpora byla prospěšná (dětí na útěku, mladistvé prostitutky, závislí, gambleři, členové pouličních gangů, nezletilí vykradači aut). Mnohdy je také složitou otázkou to, jaká nabídka může tyto dospívající a předčasně dospělé děti adresně oslovovat. Navázání osobního kontaktu je nejen nezbytnou podmínkou, ale samo o sobě i významnou cílovou hodnotou specializované odborné činnosti, kterou jsme proto pojmenovali *kontaktní práce*.

Svébytnost zmiňovaných činností (vyplývající z povahy cílových skupin i z realizovatelných záměrů) je značná: Postupy streetworkerů² se liší od strategií poskytování sociální podpory vozíčkářům

¹ Pod pojmem *služby* zde rozumíme širší škálu péče, pomoci a intervence (psychologická, sociální, zdravotní, právní), která má umožnit lidem v nepříznivé životní situaci žít v běžném společenském prostředí bez konfliktů. Pojem *sociální služba* používáme také jako nadřazený pojem pro sociální i sociálně pedagogickou práci a činnosti vykonávané těmito dvěma profesemi.

² Blíže viz: BEDNÁŘOVÁ, Z.; PELECH, L. *Sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk, 2000. ISBN 1081 – 146 -2000.

nebo nevidomým či pomoci osamělým starobním důchodcům. Zvláštní charakter poskytování péče a pomoci je vyjádřen i tím, že v systému sociálních služeb³ je kontaktní práce přímo vymezena jako samostatný typ přístupu k potenciálním klientům.

V přípravných materiálech koncepčního týmu, složeného z odborníků na kontaktní a terénní práci, je uvedená činnost definována jako „komplex nízkoprahově organizovaných psychosociálních služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu – vztahu a konkrétní práci s jednotlivci (a sociálními skupinami), kteří se vyhýbají či nevyhledávají standardní institucionální pomoc a u nichž je důvodný předpoklad potřeby a účelnosti této pomoci.“⁴ Definice obsahuje dosti obecnou a abstraktní charakteristiku a vágní ohraničení cílové skupiny „uživatelů“ tohoto typu služby. Podstatný znak: vyhýbání se institucionální péči či nevyhledávání této péče (nabízené například charitativními organizacemi, psychologickými poradnami či zdravotnictvím) i odůvodnitelný předpoklad potřeby a účelnosti pomoci může splňovat široká skupina populace s velikou variabilitou obtíží, ale také sociálních potřeb. Přestože krédem kontaktní práce je co nejvíce přiblížit odbornou nabídku potřebám a možnostem klientů, musíme akceptovat skutečnost, že dokonce i nízkoprahově koncipované služby nakonec oslovují pouze určitou, mnohdy dosti ohraničenou skupinou.⁵ Proto odpověď na otázku, kdo je typickým uživatelem (či spíše adresátem) nabídky této formy terénní činnosti mezi dětmi a mládeží, patří ke stále diskutovaným a ožehavým tématům.⁶

Diskuse nad tématem cílových skupin příslušných pro nízkoprahově organizovanou sociální a sociálně pedagogickou práci spočívá v tom, že na rozdíl od mnoha jiných typů služeb nejsou v centru pozornosti pouze jedinci odpovídající jen jedné, předem vymezené charakteristice. Potenciálními klienty jsou proměnlivá uskupení dospívajících, u nichž je velmi těžké vysledovat nějaké zřejmé společné rysy. Jde o neformální skupiny teenagerů, setkávajících se na určitém oblíbeném místě, trávících spolu čas, situačně spřádajících plány a realizujících podle nich své akce (mejdán, kino, čundr, díza, vyjížďka za oblíbenou kapelou). Pojem „cílové skupiny“ je pak spíše abstraktní sociální konstrukcí, ovšem bez dostatečné výpovědní hodnoty. Způsob, jakým charakterizujeme cílovou část populace, a kritéria, která užíváme k typologizaci klientů, jsou vždy i výpovědí o obsahu nabídky. Jsou rovněž výpovědí o způsobech poskytování pomoci, a také o přístupu k problémům klientů a strategií řešení.⁷ Obvyklé definice vybrané skupiny v okruhu kontaktní práce tento aspekt postrádají.

Pohlédneme-li na současnou praxi nízkoprahově organizovaných služeb, pak se obvykle setkáváme se dvěma způsoby označení subjektů zájmu (sociálních skupin i jedinců). Jednak jsou to dlouhodobí nositelé konkrétního patologického jevu (ti, kteří nejen ohrožují nejbližší okolí, ale rovněž jsou sami bezprostředně ohroženi důsledky svého chování – např. závislí na návykových látkách, chroničtí pachatelé pouličních incidentů). Druhý typ cílové skupiny je označován jako riziková skupina s epizodickým výskytem sociálně patologických chování (např. mladí nezaměstnaní).

Definované cílové skupiny jsou zřetelně charakterizovány – respektive značkovány – svým *problémem*: faktem přítomnosti určité patologie či sociální deviace (prostituce, experimentování s drogami, závislost, kriminalita, sprejství apod.). Tento „normativní“ přístup je odrazem zřetelné společenské zakázky, neboť koresponduje s převažujícím zájmem majority: zabránit rozvoji nežádoucího jevu či odstranit společnost ohrožující nebo rizikové formy chování. Zjednodušující taxativní pohled setrvává v tradici psychopatologizujících koncepcí, soustředěných především na osobu přestupníka norem jako na nebezpečného devianta („kriminálního“, „fetáka“, „chuligána“) a na osobnostní etiologii deviantního chování. Takto „označovaná“ část populace však nebývá, kromě přítomnosti určitého

3 Součást připravovaného zákona o sociálních službách.

4 Definice pracovní skupiny pro kontaktní práci – „příprava komplexů sociálních služeb“ in.: BODLÁK, V.: Definice, standardy, akreditace a jak dál... *ETHUM*, 2000, č. 26, s. 42 – 44.

5 Stále je zde dilema: Nabídka obvykle strukturuje klienta (uživatele) a nikoliv klient nabídku. Nebo jinak, nepřímo vymezují svého klienta prostřednictvím nabídky a ostatní případné uživatele sociálních služeb opět selektují.

6 Problematice vymezení kategorie cílové skupiny v oblasti terénní práce se věnuje STANIČEK J. *Klient na ulici – cílové skupiny sociálního asistenta*. Hradec Králové: UHK, 1997.

7 K definici *cílových skupin* můžeme přistupovat dvěma způsoby. Prvním způsobem je vymezení klientské skupiny podle konkrétního obsahu poskytované služby (např. dočasné ubytování, hygienické zázemí a strava). Definované ohraničení je vlastně popisem toho, jací lidé službu využívají (bezdomovci), protože oslovuje jejich potřeby a oni vědí, co konkrétního získají. Druhý způsob vychází z charakteristiky určité populace (neorganizovaná sídlitní mládež bez funkčního rodinného zázemí), z popisu jejich obtíží, problémů, typických sociálních situací, ve kterých se pravidelně ocitají, od kterých pak odvozujeme formu a šíři nabídky – klienti se dle své situace v našich návrzích činností a v nabízených službách teprve orientují a do určité míry testují jejich prospěšnost.

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu

sociálně patologického jevu, stejnorodou skupinou s obdobnou, natož shodnou psychosociální charakteristikou všech jednotlivců, ba není ani identická z hlediska struktury sociálních potřeb (např. všichni členové závadové party nejsou nezaměstnaní, chudí, bez vzdělání), a nebývá homogenním soubohem ani co do spektra možných reakcí na nabídku pomoci a služeb (naprosté odmítnutí, zvědavost, potřeba konkrétní porady).

Jak upozorňuje Staníček, obvykle nejsou takto definované cílové skupiny jednotné ani věkově.⁸ Z hlediska potřeby poskytnutí pomoci jedinci trpícímu tuberkulózním zánětem plic, podvýživou či infekční žloutenkou může být lhostejné, kolik je mu let či jak starý je prostitut nebo člověk užívající drogy. Pro uplatnění některých metod a strategií, zaměřených např. na bezprostřední snižování rizik vyplývajících s deviantního chování, není tedy otázka věku „klienta“ podstatným faktorem. Například výměna injekčních aplikátorů uživatelům drog či distribuce kondomů je významnou formou pomoci pro široké věkové spektrum uživatelů. Socializační cíle a záměry jsou však v tomto případě odsunuty do pozadí.

„Nálepkující“ přístup, přidružující se definování cílové skupiny prostřednictvím pojmu sociální deviace, způsobuje komplikace v okamžiku, kdy si uvědomíme, že převažujícím adresátem nízkoprahově orientovaných socializačně výchovných služeb jsou skupiny dětí a mládeže. Naneštěstí právě uvedená kategorie nejvíce splňuje kritérium „míjení či záměrného odmítání a vyhýbání se potřebným odborným službám“.

Poměrně často užívaným označením této cílové skupiny je toto: *neorganizované a sociálně ohrožené děti a mládež*. Bohužel i v tomto případě nacházíme v mnoha projektech a programech výčet hypotetických sociálních deviací, kterým se navrhovaný program usiluje předcházet. Lze samozřejmě souhlasit s preventivními plány a úmysly. Nabízené služby i výchovné či aktivizační programy však často míjejí předpokládanou skupinu, nebo nejsou přiměřené uvažovaným záměrům.

Preventivní cíle nízkoprahově organizovaných sociálně výchovných služeb nelze formulovat výhradně na základě charakteristiky určitého sociálně patologického projevu a poskytované služby přizpůsobovat pouze jeho přímým kauzálním aspektům. Rozšiřování socializačních příležitostí a vytváření přiměřených podmínek pro zdravý a nekonfliktní růst mladých lidí se ve své podstatě míjí s úzkým záměrem prevence určitého deviantního projevu (sprejství, zneužívání psychotaktivních látek, gamblerství, prostituce). To ovšem neznamená, že v konkrétních individuálních případech nebude terénní sociální pracovník na tyto projevy odpovídajícím způsobem reagovat (zprostředkování lékařského vyšetření, podpora při snaze o abstinenci, nabídka pomoci při hledání práce). Sociálně pedagogická práce má však mnohem širší spektrum činností a zaměřuje se více na dlouhodobé změny ve vztahu ohrožených jedinců a jejich skupin ke společnosti, než nakolik si to kladou za cíl monotematické státní programy a lokální tažení proti patologickým jevům, ohrožujícím sociální stabilitu místních komunit. Akce pořádaná pod výzvou: „Přestaňte sprejovat po zdech a my vám upravíme (nabídneme) vhodné plochy na tvorbu graffiti“ je spíše zajímavou komunální kampaní než odbornou pedagogickou pomocí nezakotveným sídlištním výrostkům.

Komplikovanost vztahu mezi definicí (výběrem) klientské skupiny a strukturou poskytovaných služeb je snad nejzřetelnější v případě označení cílové populace jako *subkulturální skupiny vyznačující se specifickým životním stylem a konfrontací s obvyklými společenskými stereotypy – alternativní seskupení mládeže*.⁹

Jak v případě subkultur, tak u alternativních skupin mládeže není smyslem sociální a výchovné práce dovést nekonformní společenství k rozkladu (nebo je infiltrovat agenty, vytěžit či paralyzovat), ale uvnitř cílových skupin na klientské úrovni *vyhledávat znevýhodněné nebo ohrožené jedince a minimalizovat rizika sociálních problémů spojených s jejich životem v subkultuře*.

Při povrchním pohledu by se mohlo zdát, že problémem je určité společenství mladých lidí, protože jsou odlišní od svých vrstevníků nebo od očekávání oficiálních představitelů komunity (státní úředníci, obecní samospráva, zadavatelé grantových projektů). Tak tomu ale ve streetworku není. Pro kontaktní práci s mládeží není „problémem“ sama cílová skupina, ale – paradoxně – tvorba odborných pomocných konceptů, jejichž úspěšnost je určena tím, zda jsou svými adresáty přijímány či odmítány.

8 In: STANÍČEK, J.; KALOUSEK, L.; HRDINA, P. Terénní práce s uživateli drog. *ETHUM* 34/2001, Praha, s. 10

9 Tuto definici *cílové skupiny* lze z hlediska podstaty kontaktní práce s dětmi a mládeží považovat za nejméně vhodnou. Subkulturální optiku představuje v české odborné literatuře zajímavě Petr Syrový. Blíže: SYROVÝ, P. Subkultura jako specifická cílová skupina. *ETHUM*, 2002, č. 33, s. 85 – 12.

Základní principy kontaktní práce – přiměřenost, prospěšnost a přiléhavost nabídky – prakticky znemožňují jakékoliv obecné vymezení nebo všeobecně platnou charakteristiku klientské skupiny. Mechanismus provázanosti mezi určením cílové skupiny a obsahem nabídky si nárokuje, aby každý projekt a program nízkoprahově organizovaných sociálních služeb se vždy znovu vyrovnal s prvotním úkolem definovat si „svého typického klienta“. K definici budoucího klienta lze dospět prostřednictvím *monitorování* a typologie obvyklých sociálních situací, resp. charakteristických činností probíhajících v rozměru dne, v každodennosti určité vybrané lokality (část městského parku, nádražní hala, křižovatka několika důležitých ulic, školní hřiště, opuštěná tovární budova, stanice metra, u mládeže oblíbený volný prostor mezi panelovými domy).

CO SI PŘEDSTAVIT POD POJMEM NÍZKOPRAHOVOST? ČÍM A JAK SE ODLIŠUJÍ NÍZKOPRAHOVÉ SLUŽBY OD STANDARDNÍCH?

K odpovědi na tyto otázky můžeme přistupovat z několika směrů. V první řadě z hlediska cílů. I přes latentní společenskou zakázku – *zabránit rizikovým formám chování či dokonce odstranit ohrožující společnost* – 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 požadavkem na přizpůsobení se či konformitu na jedné straně a vyjednáváním o pravidlech soužití na straně druhé.

Hlavní strategie a obsahy činnosti směřují však zejména k následujícím cílům:

- 1/ *snižování bezprostředních zdravotních či sociálních rizik vyplývajících z nějakého rizikového chování*¹⁰ (delikvence, přenos pohlavních chorob, šíření epidemických infekčních onemocnění, sebevražednost, dopravní nehodovost); v rámci preventivních aktivit se může například jednat o výměny injekčních aplikátorů nebo poskytování kondomů či antikoncepčních přípravků
- 2/ *minimalizace rizik z různých druhů interpersonálních konfliktů* (v prostředí nízkoprahových center pro děti a mládež lze zvládnout vyhrocení sporů mezi dospívajícím dítětem a některým z jeho rodičů; je tak možno předejít srážkám, jež občas vyústí v útěk z domova či v domácí násilí; může jít o pomoc při vyjednávání v případě mezigeneračních konfliktů)
- 3/ *zprostředkování kvalifikovaného řešení problémů a zejména jejich identifikace a přijetí klientem* (popírání přítomnosti obtíží je u mnoha psychosociálně nezralých jedinců obvyklým postojem a obranným mechanismem)
- 4/ *snižování nebezpečí sekundární deviace a patologizace*, nebo také nepřiměřeně paušálního hodnocení (např. u mládeže se znaky nějaké subkultury: anarchisté, vyznavači alternativních sportů, squatři). Může se jednat i o obhájení jejich práva na místo k setkávání, či o mediaci při jednání s představiteli místní komunity
- 5/ *stabilizace nepříznivé situace a rozšíření životních možností a příležitostí*: možnost azylového bydlení, snižování dávek drogy, metadonový program, zprostředkování léčby, příležitostné brigády, doplnění chybějícího vzdělání, zaškolení v nějaké práci)

S pojmem nízkoprahovosti je spojena celá řada dalších významných aspektů (které takto zaměřená zařízení či „mobilní“ služby charakterizují):

- 1/ *dostupnost služby* (jak časová – *být k dispozici tehdy, když to klienti potřebují*; tak i místní – *vyskytovat se tam, kde jsou přirozená teritoria klientů*; ale rovněž *finanční dosažitelnost* – *zpravidla se služby poskytují zdarma, nebo jen za symbolickou částku* – např. *přespání v azylovém domě*)
- 2/ *citlivost k roli „klienta“ a respekt k procesu*, kdy se náhodný návštěvník stává zprvu jen pasivním pasažérem, a teprve posléze aktivním klientem (je nutné mít na paměti, že ne každý jedinec, který se objeví v dosahu nízkoprahového zařízení, je hned „uživatelé služby“ či přímo klientem)

10 Tato strategie je nejčastěji aplikována u pokročilých uživatelů drog či u pouliční prostituce a je známa pod pojmem *harm reduction* (což můžeme volně překládat jako *zmenšování zla*, snížení škod). Metody a postupy „harm reduction“ popisuje názorně Petr Hrdina. In.: STANIČEK, J.; KALOUSEK, L.; HRDINA, P. Terénní práce s uživateli drog. *ETHUM* 34/2001, Praha.

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu

- 4/ možnost nezávazné orientace v nabídce služeb spolu s přijetím otevřené diskuse a následné vlastní volby
- 5/ akceptace životních obtíží, tak jak je dospívající cítí a sděluje, respektování toho, že o některých věcech nechce mluvit
- 6/ bezpečí vytvořené pro klienta tím, že služba (pomoc, porada, intervence) je poskytována anonymně a často i bez registrace. Bezpečnost může být vyjádřena rovněž tak, že určité nízkoprahové centrum (klub) zpřístupňuje své služby či prostory pouze jistým skupinám – jako např. v případě subkultur.

Chceme-li více porozumět smyslu a obsahu nízkoprahově uspořádané odborné činnosti a jejím ohraničením, je nutné si uvědomit zorný úhel, ze kterého se streetworker dívá a z něhož vidí problematiku skupin a jednotlivců, jimž věnuje svou odbornou pozornost. Z perspektivy „ulice“ a všedního dne mají rizikové a konfliktní situace či sociálně deviantní chování jiný rozměr než z oken akademických pracoven. Jde zde o výchovně vzdělávací a socializační působení, jež ve svém základu akceptuje to, že jeho objekt vychází z jiných osobních zkušeností, hodnot a idejí, než má majoritní společnost.

Pro zvýraznění lze užít paralelu mezi kontaktním či terénním pracovníkem a etnografem, který studuje kulturu poměrně izolovaného kmene. Obdobně jako etnograf, i sociálně pedagogický pracovník se setkává nejen s odlišnými hodnotami, normami a pojmenováváním věcí, ale i s jiným skupinovým příběhem či hierarchií potřeb a zájmů.¹¹

Objevuje jiné kvality života a rozdílné každodenní starosti. „Etnografická“ (či „antropologická“) perspektiva kontaktní práce také nevnímá a neposuzuje deviantní chování a sociální konflikty jenom z hlediska individuálně psychologických či morálních faktorů... („Proč nic užitečného nedělají, vždyť práce je základní lidskou potřebou?“, „Proč žebrají a kradou?“)... Jevy a problémy jsou sledovány a posuzovány na pozadí životního okolí a v kontextu sociálních vztahů a interakcí. Spíše než o deviaci nebo sociálně patologickém jevu pak hovoříme o konfliktu a jeho dynamice.

Konflikt spojený s deviantním chováním (i trestným činem) je nejčastěji vnímán v zúžené formě rozporu mezi normami společnosti a chováním jednotlivce. Má však ještě několik dalších rovin. V interpersonální podobě je střetem mezi konkrétními osobami (např. pachatelem, obětí jeho trestného činu a dalšími zúčastněnými osobami apod.).¹²

Zároveň vyjadřuje konflikt mezi zájmy nositelů deviantního chování a potřebami dalších osob dotčených konkrétním činem, jejich blízkým sociálním okolím a veřejným (společenským) zájmem. A konečně je jádrem konfliktu rovněž rozpor mezi potřebami jednotlivců a jejich možnostmi (nebo i konflikt určitých minoritních či marginálních skupin – např. Rómové versus skinheadi), který je nadto v konfliktu s možnostmi společnosti přiměřeně jim usnadnit naplnění jejich životních a sociálních potřeb.

Antropologický přístup zjemňuje „normativní“ a hodnotící postoj majoritní společnosti k odlišnostem subkulturálního sociálního světa a ke způsobu, jakým někteří lidé uspokojují své potřeby a zájmy či rozvíjejí své možnosti a dosahují svých cílů. Z tohoto hlediska je jedním z hlavních obsahů činnosti kontaktních pracovníků pomoc jednotlivcům i sociálním skupinám v tom, aby se *zorientovali* a byli schopni přijímat širší okolní svět, který přesahuje sevřený a zúžený rámec jejich skupinového vidění. Metaforicky bychom mohli říci, že „nejde o to, aby uvěřili a přijali našeho boha, ale aby přestali jíst své blízké“.

Zjednodušeně vyjádřeno: Činnosti v rámci nízkoprahové pojmání práce (a zejména streetworku) mají směřovat k rozšíření životních příležitostí klientů, ke zprostředkování řešení problémů a ke zmírnění nebezpečí, hrožících jim z vyhocení různých společenských konfliktů. Uvědomme si také, že hlavní funkci nízkoprahově organizovaných sociálních služeb můžeme spatřovat ve dvou souběžných a navzájem se protínajících liniích. První linka je spojena s přiměřeným úsilím o změnu nevhodného (deviantního) chování či zmírnění následků sociálně patologického jednání. Druhá linie usiluje

11 Jsou zde jiná očekávání týkající se žádoucích znalostí a obdivovaných dovedností (kde a jak sehnat drogu, jak s ní správně zacházet; jak nastartovat cizí zaparkované auto). Nezávislý pozorovatel zaznamenává také odlišná očekávání ohledně konvenčního chování uvnitř společenství (ke konformitě vůči vztahové skupině může patřit i užívání jistého typu psychoaktivní látky – hulení trávy, sjíždění pika). Jsou i jiné požadavky ohledně vystupování či žádoucího vzhledu (specifické úpravy oděvu, účesů, líčení, tetování, piercing).

12 Z tohoto konceptu vychází uplatňování metody *mediace* v trestním řízení. Blíže viz: HOLÁ, L. Předpoklady dalšího rozšiřování *mediace*. *ETHUM*, 2001, č. 31, s. 14 – 28.

o změnu definice tohoto chování, ale také o *změnu postojů sociálního okolí* k atypickému chování a především k těm, kteří jsou označováni jako narušitelé pořádku, chuligáni, extrémisté, devianti. Druhá linie je tedy i způsobem, jak bránit vzniku a působení všední sociální diskriminace a jak zabraňovat jejím důsledkům.

Pojem *diskriminace* se obvykle opírá o etnické či náboženské rozdíly a odlišnosti. Zevšeobecnující rozdělování lidských jedinců podle nějakých vnějších znaků do nerovnoprávných skupin mívá však často skrytější a nenápadnější podobu. Diskriminace může vyvěrat i z běžných kulturních a sociálních rozdílů. Jednou z výrazných cest ke xenofobii a diskriminaci je i tendence označovat za patologii či deviaci cokoli, co je alternativou ke konvenčnímu způsobu života. Z logiky majoritní společnosti vyplývá citlivost na vyhraněné odlišné způsoby chování a životního stylu. Odmítavé reakce na určité druhy činností (alternativní kultura, sporty, konzumace drog) a negativní odezva na jisté druhy vztahů (život v komunách, práva zvířat, ekologie, jiná sexuální orientace) však mnohdy gradují v generalizované odmítání lidí, kteří jsou nositeli odlišností.

V praxi kontaktních pracovníků se lze běžně setkat s důsledky tohoto odmítavého postoje, které jsou podobné aspektům diskriminace. V prvé řadě je to pocit *odcizení*, které vede k prožitku zahanbení – nepatřím do této společnosti. Prožitek vyvržení zesiluje tendenci k osobní izolaci a přizpůsobení se životu „na okraji“ společnosti. Druhým aspektem je *zneschopnění* vyvolané prožitkem – moje osobní názory a zkušenosti nejsou právoplatné a legitimní. Je nasnadě, jaký má tento pocit vliv na proces sebeuvědomění a sebeúctu. Zneschopnění je často provázeno *absencí citlivosti*, která zabraňuje rozlišení a rozpoznání toho, jak jsou určité věci důležité pro jiné lidi. Jak často se můžeme u různých dospívajících setkat s pocitem míjení se a nepochopení, vyjádřeným větou: „Vy mně nerozumíte.“ Tento slovní obrat bývá popisem našeho nerozpoznání jejich potřeb a zájmů nebo odpovědí na bagatelizaci jejich idejí a představ o světě. Proces popírání práv na vlastní úsudek a na hledání osobitého sebevyjádření je završen *selháváním v podněcování*, kdy je diskriminace zesilována nečinností, nezájmem a nepřítomností či odmítáním kontaktu.

S uvedenými zážitky diskriminace se lze v různé intenzitě a kvalitě setkat prakticky ve všech životních příbězích klientů z ulice. Zejména poslední citované stanovisko je středobodem pozornosti kontaktních a terénních pracovníků. Jejich úsilí je směřováno proti pocitům ostrčenosti a vykořeněnosti, k tomu, aby individuální sociální stimulace byla zesílena a prožita.

Čelit jednotlivým aspektům omezování a přehlížení je možné pouze za předpokladu *aktivního vstupování do teritoria* i do běžného světa lidí, o které máme zájem. Teprve činné a pro druhé prospěšné pobývání v něm umožňuje poodstoupit od abstraktně definovaných normativních nároků k individualizované podobě přání a potřeb.

ZÁKLADNÍ TYPY NÍZKOPRAHOVĚ ORGANIZOVANÝCH SLUŽEB

Nízkoprahově organizované služby zahrnují dosti široký rejstřík metod, přístupů a strategií. Nejvíce známé jsou ve formě *terénní práce – streetworku*, která působí přímo v prostředí, v němž se nacházejí cílové skupiny. Běžná jsou *kontaktní centra* pracující především s drogově závislými či mladými prostituty. Do podvědomí laické i odborné veřejnosti také vstoupila preventivně *orientovaná nízkoprahová „volnočasová“ zařízení* či *komunitní centra* pracující s *neorganizovanou mládeží*, například na velkoměstských sídlištích či v lokalitách s vysokou nezaměstnaností. Prostředky a metody kontaktní práce jsou využívány a rozvíjeny i mezi různými subkulturami, minoritami nebo ve skupinách společensky vyloučených osob, jako jsou například bezdomovci. Přes odlišnosti v některých postupech, ve způsobech dosahování cílů a v obsahu nabídky (podmíněné typem cílové skupiny) se uvedené formy činnosti shodují v mnoha základních prvcích.

Různé podoby sociální a sociálně pedagogické práce jsou charakterizovány činnostmi, které směřují k *aktivnímu vyhledání a navázání komunikace (poslěze i vztahů) s určitými cílovými asociálními skupinami*. Nejde však pouze o to navázat nějaký letmý kontakt s těmito osobami – „problémovými“ jednotlivci či „závadovými“ uskupeními. Jde zejména o to, udržet žádoucí sociální styk po tak dlouhou dobu, aby určité děti či mladiství rozpoznali užitečnost tohoto setkávání, aby připustili a rozpoznali, v čem a jak může být pro ně přínosné. Nízkoprahově organizované služby jsou také způsobem, jak zprostředkovat různým rizikovým a ohroženým mladým jedincům i skupinám zážitek a zkušenost, že

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu

odborná pomoc dospělých a jejich zájem na změně nežádoucího chování nemusí být vždy pouze omezujícím, dozorujícím a normativním přístupem. Tuto zkušenost nelze zprostředkovat bez značné variability v prostředcích a postupech, a také bez dostatečného prostoru pro autonomii odborných rozhodnutí.

Extrémní vnější tlak ze strany zřizovatelů, společnosti, pracovních předpisů a koneckonců i ze strany klientů vede k nebezpečné „ztuhlosti“ postupů, které opětovně odrazují ty, jimž mají sloužit. *Autonomie* ale neznamena neukázněné a voluntaristické užívání nepřiměřených a nepřiléhavých metod a libovolných prostředků.¹³

Každá profese a komplex poskytovaných služeb má své standardy a typické spektrum činností, tvořících její neopominutelný základ.

V rejstříku odborných činností, jež utvářejí základy kontaktní práce, mají své klíčové postavení již dříve zmiňované *výchovné, vzdělávací a aktivizační služby*. Obvykle jsou charakterizovány jako *činnosti směřující k aktivizaci životního způsobu, rozšíření vědomostí, dovedností a návyků klientů, které vedou ke změnám v rizikových způsobech, jimiž lidé uspokojují své potřeby a jimiž dosahují své cíle*. Tento okruh činností, směřujících k rozvíjení nebo upevňování duševních či tělesných schopností mladého člověka (a zejména k rozšiřování jeho sociálních dovedností) má výrazný výchovný náboj. Je správné připomenout, že jejich pedagogický náboj je téměř identický s posláním obou tradičních výchovných institucí – rodiny a školy. Výchova, vzdělávání a aktivizace k individuálně i sociálně produktivním činnostem nejsou však jediným prvkem tohoto typu služeb.

Dalším podstatným úkolem kontaktní práce je pomoc při *prosazování práv a zájmů* klientů. Obvykle jsou to intervence konané ve prospěch a na ochranu jednotlivců. Může to být smířčí dojednávání, umožňující mladistvému vyřešit nějaký konflikt, nebo zvládnout vyhrocenou situaci a zůstat ve škole či se tam vrátit, nebo se vrátit do zaměstnání nebo i do vlastní rodiny. Častou formou podpory je rovněž doprovázení dospívajících se sociálně právní pomocí při jednáních s institucemi. Pomoc při prosazování práv a zájmů se týká nejen jednotlivců, ale také sociálních skupin. Můžeme například podporovat vytvoření hřiště, zřízení U-rampy pro skate board, nebo podněcovat potřebu dospívajících věnovat se aktivněji sportovním činnostem, kterými jsou (třebaže situačně a krátkodobě) zaujati. Terénní pracovník zde nejprve působí jako moderátor diskuse uvnitř skupiny (facilitátor), a pak jako zprostředkující jednatel (mediátor) při dohovoru s úřady nebo s majiteli pozemku.¹⁴

Významným obsahem jsou poradenské služby směřující zejména k poskytování informací o různých způsobech a možnostech řešení svízelných sociálních poměrů. Mladým lidem jsou také nabízeny užitečné informace o právních aspektech situací, jež z jejich současného postavení vyplývají (např. nezaměstnaný, který není zaregistrován na úřadu práce), a o případných specializovaných službách, kterých mohou jako klienti využít (např. bezplatná porada s právníkem v krizovém centru). Věcné rozhovory o nastalých těžkostech přispívají ke zklidnění a stabilizaci v obtížné životní situaci.

Nezanedbatelná je i takzvaná instrumentální (věcná) pomoc poskytovaná ve formě ubytování, zajištění nutné osobní hygieny, získání vhodného oblečení či stravy nebo zprostředkování zdravotní péče. Všechny uvedené formy pomoci, podpory a intervencí se vzájemně prolínají a jejich obsah se rozvíjí a upřesňuje přiměřeně s rozvíjením kontaktu. Škála nabídek se rozšiřuje s množstvím interakcí, s růstem důvěry a zejména v závislosti na volbě a obsahu kontraktu s klientem.

Zdá se dobré připomenout, že kontaktní práce je mnohem více než jen standardizovaným systémem péče s jasně definovanou strukturou. Popisovaný druh sociální činnosti je způsobem pružně organizované podpory, pomoci a intervence s využitím různorodých způsobů výchovné a sociální pomoci z jednoho místa – „z jedné ruky“.¹⁵ To má svůj nemalý psychologický smysl.

Vzhledem k podstatě nízkoprahově organizovaných služeb je velkým rizikem nadměrná favorizace pouze jednoho z uvedených prvků. Je bez diskusí, že například prostá výměna čistých injekčních stříkaček toxikomanům nebo poskytnutí noclehu a možnosti umytí bezdomovcům je významnou sociální pomocí a je srozumitelnou nabídkou. U věkové kategorie dětí a mládeže je ale značným

13 Na tomto místě bychom rádi upozornili na profesionální selhání řady začínajících terénních pracovníků, kteří byli zaujati některým z letmo nahlédnutých terapeutických přístupů či technik a tímto svým okouzlením mátlí, ale nechtěně i zraňovali mnohé ze svých „klientů“.

14 Blíže viz: RISKIN, L. L. *Mediace, aneb jak řešit konflikty*. Praha: Pallata, 1997. ISBN 80-901710-6-0

15 Blíže viz: KLATETZKI, T. Profesionální jednání jako určování problému – koncept pružně organizované výchovné pomoci. *ETHUM*, 1993, č. 2. s. 13 – 22.

zúžením. Preventivní a socializačně výchovné cíle předpokládají mnohem větší míru vstupování a zasahování do života jednotlivců i celých skupin. Pouhou věcnou pomocí nelze dostat krédu pomáhajících profesí – podporovat samostatný rozvoj a pomáhat k soběstačnosti a svéprávnosti – činit mladé lidi kompetentními.

Antropologická perspektiva přináší mnohé inspirace pro téma úlohy a zejména pozice kontaktního a terénního pracovníka v přirozeném světě, životním prostoru a každodennosti cílových skupin. Kontext kontaktní práce velice problematizuje kontury a hranice, které má ve své posici sociálního pracovníka respektovat.

Podmínkou pro účinné zvládání role terénního pracovníka je především jeho čitelnost pro cílovou skupinu a jasnost vystupování. Obvyklé profesní role, např. úloha učitele, psychoterapeuta, sociálního kurátora na příslušném úřadě, vychovatele v nápravném zařízení, bývají zřetelné a srozumitelné již díky svému institucionálnímu zázemí (škola, poradna, nemocnice, věznice apod.). Naopak ohraňování pozice a vyjasňování funkce patří ke stálým obsahům činnosti kontaktního a terénního pracovníka a tento proces jím musí být stále reflektován. Streetworker musí zároveň čelit mnohým rizikům, která vycházejí z vlastního výkonu profese. Patří sem zejména odlišné vnímání jeho úlohy policií či úřady a klienty samými – nesoulad pozice a role, ale i možný konflikt vlastní identity. Tento rozpor může být ve vyhocené formě vyjádřený jako dilema loajality a solidarity s těmi, o které se starám, na straně jedné, s požadavky a zájmy instituce, jež mě zaměstnává a platí, na straně druhé.

Jedním z dalších nutných předpokladů úspěšnosti kontaktní a terénní práce je především rozpoznání a porozumění specifickému světu sociálních skupin, s nimiž žijí v úzkém spojení, a porozumění mechanismům konfliktů, které vyvolávají či jichž jsou účastní. Úkolem je i objevování toho, co jim může být prospěšné nebo co je pro ně potřebné v každodenním životě při zvládání běžných životních situací.

Odborná činnost streetworkerů je pak především prací (1) se skupinou, (2) na pozadí skupiny a (1) pro skupinu. Sociální a sociálně pedagogická práce vychází ze situace skupiny (její dynamiky, struktury a fází jejího vývoje), podporuje spolupráci a spolurozhodování, vytváří nezbytné výchovné hranice.

Primární orientace na společenskou skupinu není popřením osobní pomoci jedincům, kteří ji tvoří, ani odmítnutím jakékoliv individualizované činnosti s jednotlivci ve smyslu klasické sociální případové práce (social casework). Stojí pouze mimo individuálně organizované výchovné či psychologické činnosti, orientované na osobnostní aspekty a intrapsychické stavy. Individualizace na pozadí skupiny zdůrazňuje *interpersonální* povahu obtíží a konfliktů projevujících se v konkrétních sociálních situacích a hledá mezilidský kontext možnosti jejich řešení.¹⁶

Pozornost věnovaná vybranému uskupení dospívajících a posilování přirozených způsobů vzájemné komunikace, poskytování si podpory, pomoci a rozvíjení spolupráce patří k hlavním úkolům nízko-*prahové* výchovné i socializační činnosti. Odklon od sebestřednosti a nasměrování k problémům a zájmům druhých (ke snaze být užitečný a přispět ke zdaru ostatních) vede k uznávané pozici ve skupině, ke zvýšenému sebevědomí a zdravé sebeúctě. Čím více to máme na mysli při svých profesionálních aktivitách prováděných se *skupinou jako s celkem*, tím více skupinové dění přibližujeme ke komunitnímu pojetí sociální práce a k metodám, které podporují vlastní aktivitu lidí při zvládání společenských konfliktů. Takové výchovné a koordinační činnosti terénního pracovníka zvyšují schopnost spoluúčasti klientů na zlepšení vlastní situace i životních podmínek. Předmětem zájmu sociálně pedagogické práce „na ulici“ je vztah mladých lidí (určité sociální a biografické skupiny) k jejich nejbližšímu okolí. Streetwork se profesionálně zabývá ovlivňováním a možnostmi změn sociokulturního prostředí člověka. V tom se zásadně liší od individuální a hlubinné psychoterapie, jež usiluje o přeměny v chování a prožívání jedince zejména cestou introspekce, zážitku a vhledu. Kontaktní a terénní práce se naopak svými specifickými postupy přibližuje k behaviorálním psychologickým směrům, ale zejména se obrací k vědám o výchově a vzdělávání, z jejichž odborné výbavy bohatě těží.

16 Vnímání jednotlivce optikou typologie potřeb určité sociální skupiny není popíráním individuality a osobnostních aspektů. Nelze ale opominout, že z pozice kontaktní a terénní práce je nepřístupná řada osobních obtíží, psychosociálních vývojových deficitů nebo obsahů individuálního prožívání. Lépe řečeno, sociální pracovník si musí uvědomovat jejich skrytou přítomnost a rozpoznávat je, nemůže z nich však učinit předmět a obsah svých intervencí. Je proti bazálním etickým pravidlům jakékoliv profese otevírat témata, pro která není tato profese příslušná ani svými úkoly, ani kompetencemi a odbornou přípravou. Jedním z velkých rizik terénní práce je, když jsou „v zájmu klienta“ užívány nepřislušné způsoby odborné činnosti – to platí především pro kvalifikovanou psychoterapii a některé formy poradenství. Sociální práce se skupinou nesmí být nikdy zaměňována za skupinovou terapii či psychodrama.

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu

Nelze si představit fungování nízkoprahového zařízení pracujícího s neorganizovanými dětmi a mládeží, v jehož rejstříku by chyběla snaha o zřízení přiměřeného počtu hřišť apod. Proto také bývají některá nízkoprahová zařízení označována jako komunitní centra.¹⁷

Nezbytnou podmínkou výkonu takto definované profese je mnohohrstevný kontakt:

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

Ve všech těchto případech však pojem *kontakt* spíše zahrnuje pojem *znalost*, anebo *zúčastněné pobývání*. Tento klíčový pojem lze také chápat ve významu sdělování (komunikace), ale především ve smyslu společného *sdílení*. Sdílení stejného prostoru, času a výseku životního příběhu lidí. Není tedy pouhým pasivním pozorováním a monitorováním toho, co se na ulici děje, ale výrazně *aktivním vytvářením nových sociálních situací a vztahů*. Toto sdílení může probíhat pouze v rovině vztahu já – ty, a nikoliv my (představitelé společnosti) – vy (problémoví odpadlíci). Nabídky pomoci a podpory jsou vždy provázeny výzvou k autentickému vztahu a jakékoliv intervence mohou být účinné pouze s pozadím tohoto lidského vztahu. Osou je *nabízení vlastní osobité struktury* – není to pouze záležitost idejí, hodnot, či dokonce ideologií.

Ve všech případech jde o setkávání a časově neohraničený kontakt. Co vidíme jako velmi důležité, je především to, že pomáhající v první řadě nabízí svojí strukturu – uplatňuje své vědomosti, profesní dovednosti, životní zkušenosti, a samotným faktem své loajální přítomnosti stabilizuje situaci. Je nutné mít na paměti, že kontaktní práce probíhá v rozměru všedního dne a každodenních, reálných sociálních situací, není to jednoznačně strukturovaný kontakt uspořádaný a probíhající v modelových či jakýchkoli experimentálních podmínkách.

Nabízení vlastní struktury je i nabízením naší role a pozice, kterou přinášíme do světa, do osobního příběhu a do teritoria mladistvých. Výchovná a socializační činnost se opírá o pozice sociálního pracovníka, který je oprávněn být nositelem autority. Jedním z kréd, která jsme postupně objevovali při terénní práci, je: Nikdy nezaměňovat *nabídku s podbížením*. Tyto dvě polohy mezi sebou dokáže odlišit schopnost – a její jasnost a zřejmost – bez ostychu a obav být *výchovnou autoritou*. K psychosociální zralosti patří způsobilost autoritu unést a vykonávat.

Samozřejmě, nezbytnou podmínkou, či lépe řečeno „pozadím, na němž se vše odehrává“, je přítomnost otevřeného a vřelého lidského vztahu. Vůle a proklamovaná ochota pomoci může však mít ještě hodně daleko ke skutečné profesionální pomoci. Bohužel se může zvrtnout v „páchání dobradin“, které ve svém důsledku nemusí být prospěšné ani pro klienta, ani pro jeho sociální okolí, ale ani pro samotného sociálního pracovníka. Silně altruisticky založení jedinci, mající potřebu být „ideálně pečující rodičovskou postavou“, mohou při nedostatku praktických zkušeností klienty „umlátit dobrem“.

Otázka, kolik pomoci či péče poskytovat, abychom děti či dospívající stimulovali, a ne je činili závislými, patří k významným etickým problémům. Hledání správné odpovědi může zvláště začínajícím pracovníkům pomáhajících profesí přinášet řadu intrapsychických konfliktů. Podaří-li se odpověď najít, mění se zpravidla pasivní objekt našeho socializačního a výchovného působení v aktivní subjekt sebevýchovy. Řečeno jednodušeji: Podpořili jsme to, aby dospívající dozrál z role závislého dítěte do sociální role samostatného dospělého.

Tím, že je kontaktní (zejména terénní) pracovník aktivně angažován v životním prostoru a každodennosti klientů, bývá často vystaven mnoha obtížným volbám. Jedním z dilemat je překročení hranic „klienta“ – směrem k dimenzi „přítel“ – či ztráta vlastní autonomie a soukromí. Odůvodněné úsilí udržet vztah a kontakt může ponoukat k propustnosti hranice mezi nabídkou a podbížením se.

¹⁷ Pojem „komunitní“ zde není označením pro skupinu osob, které sice spolu žijí či pracují (např. terapeutické komunity), ale které se spojily především za daným cílem – léčby, doléčování. Zde tento pojem odkazuje na určitou teritoriální oblast, ve které jsou lidé v interakcích.

Nadměrná snaha čelit diskriminaci může také směřovat k opačnému efektu. Přijetí lidí, kteří jsou vyvrženi na okraj společnosti, a akceptace jejich norem může vést k neúměrné loajalitě a vyústit v nezřetelné odmítnutí způsobů, kterými dosahují svých cílů a přání. (Například: *Drogově závislí jsou oběťmi špatných sociálních poměrů či neuspokojivých vztahů v rodině; chtějí-li se vyhnout dalšímu utrpení – nepříjemným prožitkům spojeným s abstinenčním syndromem – nemají jinou možnost, jak si rychle opatřit prostředky na nutnou dávku, než krádeží*).

Jádrem profesionálního vztahu je především zřetelnost a věrnost **kontraktu**. Vzhledem k tomu, že jde o další důležitý termín, pokládáme za dobré si jej více přiblížit. I v podmínkách „ulice“ neustále uzavíráme s klienty kontrakty – smlouvy. A to jak formou zjevnou (týkající se obsahu a hranic pomoci, podpory i kontroly a nároků), tak rovněž skrytou (spojenou i s neuvědomovanými očekáváními v osobních vztazích: *buď můj – či chci být tvůj – ochránce, přítel, kamarád...*). Profesionální setkávání se s ohroženými mladými jedinci i jejich skupinami je vlastně stálým procesem dojednávání a „kontraktování“ – vzájemného ujišťování se, zda a čím ve svých odborných nabídkách mohou být prospěšný. Vyplývá z toho také obezřetné vnitřní zkoumání a ptaní se, zda mohu jistou výzvu a požadavek vůbec přijmout jako profesionální závazek. Lidské setkávání a probíhající komunikace je zároveň i ozřejmováním si a ohraničováním oněch *skrytých* osobních kontraktů. Propletenost hranic mezi oběma druhy „smluv“ zvyšuje napětí v obvyklých etických dilematech a konflikt loajality s „klientem“ se tak občas stává dramatickým osobním problémem. Otázka typu: *„Jaké já mám oprávnění přesvědčovat mladistvého, aby nekouřil marihuanu, když já si jí také dám... A co mám vlastně dělat, když on se mě zeptá, zda také kouřím. Přeci mu musím říci pravdu, ale pak...“* poukazuje na ztrátu autonomie a naši neúčinnost pro určitý druh profesionálních úkolů. Věrnost kontraktu rovněž znamená, že *kontaktní pracovník je zřetelný i v tom, že přijímá za své oprávněné zájmy společnosti na nekonfliktním způsobu života všech jejích členů. Obtíže s hranicemi profesionální role bývají nejednou způsobeny tím, že terénní sociální pracovník může být vystaven nezřetelné „společenské zakázce“, nebo se dokonce ocitá v opozici vůči její nepřiměřené jednoznačnosti*.

Společenská objednávka typu: *„Nechceme tady mít sprejery, chuligány, feťáky apod. a proto si za tímto účelem zřídíme funkci sociálního asistenta – streetworkera“*, již předem paralyzuje mnohé prospěšné funkce terénního pracovníka a vystavuje ho konfliktu solidarity. Nastolený problém se okruhem vrací k otázce vlastní psychosociální zralosti a z ní vyplývající autentické autority.¹⁸

Ta se neprojevuje jako příznak funkce svěřené jmenovacím dekretem na obecním úřadu. Skutečná autorita se prokazuje tak, že ten, kdo chce pracovat jako streetworker, je nositelem určitých názorů, morálních vlastností a speciálních znalostí, jež jsou zúčastněnými považovány za žádoucí.

18 Více problematice autority, distribuce pravomocí a zodpovědnosti In: VALÍŠOVÁ, A. a kol. *Autorita jako pedagogický problém*. Praha: Karolinum, 1998.

MOBILNÍ PRÁCE S MLÁDEŽÍ V EVROPĚ (MOBILE JUGENDARBEIT IN EUROPA)



Walther Specht

(Přednáška přednesená na konferenci: „Nízkoprahové programy 2007“, kterou pořádala Česká asociace streetwork v květnu v Praze. pozn. redakce)

VÝCHOZÍ POZICE: DĚTI ULICE – MLÁDEŽ Z ULICE

Děti ulice jsou dnes téměř ve všech regionech planety země. Ještě před pár lety se ovšem – viděno z pohledu Evropy a Severní Ameriky – nacházely téměř výlučně v rozvojových zemích Latinské Ameriky, Afriky a Asie. Dnes již nelze existenci dětí ulice popřít ve Spojených státech amerických, Kanadě, evropských zemích, stejně jako ani ve státech bývalého Sovětského svazu. Kdo je zde chce skutečně vidět, najde je jak v centrech měst jako New York, Madrid, Bukurešť, Neapol, Moskva, Kolín nad Rýnem, Marseille a Praha, tak i na jejich sídlištích, nebo ve zpustlých čtvrtích staré zástavby.

Pojem „dítě ulice“ přitom sugeruje vysokou homogenitu srovnávacích znaků. Toto nelze výzkumem potvrdit. Popisy životních situací ohrožených dětí a mládeže z různých částí svět, stejně tak jako jejich současné způsoby zdolávání těchto situací, jsou krajně rozdílné. UNICEF (Dětský fond OSN) odhaduje celosvětový počet dětí ulice na 80 až 100 milionů (UNICEF, Německo 1992). Tím se rozumí mladí lidé ve věku do 18 let, pro které se ulice v nejširším smyslu slova stala centrálním životním prostorem a kteří nepožívají žádné odpovídající ochrany.

Pojem „ulice“ zde spoluzahrnuje opuštěné a sešlé budovy, popř. byty. Z celosvětově odhadovaných 80 milionů dětí ulice žije naproti tomu podle údajů organizace UNICEF jenom 40 milionů na ulicích latinskoamerických měst, ze zbývajících počtu připadá značný podíl na Asii a Afriku a příslušně malý podíl na USA a Evropu.

Ačkoli se téměř všude na světě o „dětích ulice“ hovoří, neexistuje žádná všeobecně akceptovaná definice tohoto sociálního problému.

Jak si tedy můžeme tento fenomén přiblížit?

Navrhují použít definici z pohledu praktické profesní zkušenosti. Z dlouhodobých zkušeností s mobilní prací s mládeží, ohroženými dětmi a teenagery, pro které (byla, popř.) je ulice důležitým socializačním místem, vzešla následující definice (kterou lze pro situaci v Evropě dost dobře použít). Studijní skupina Evropské rady ve Štrasburku ji zveřejnila již v roce 1994:

„Děti ulice jsou mladší 18 let a žijí kratší nebo delší dobu v prostředí ulice. Tyto děti žijí v pohybu z místa na místo a mají svou skupinu vrstevníků nebo jiné kontakty na ulici. Oficiálně je adresou těchto dětí buď adresa rodičů nebo adresa některého ze sociálních zařízení (výchovný institut, psychiatrie pro mladistvé apod.) Nanejvýš příznačné přitom je, že s osobami, které mají za ně odpovědnost, jako např. rodiče, zástupci škol a institucí pro pomoc mládeži nebo zaměstnanci sociálních služeb, mají minimální anebo žádný kontakt.“ (Rada Evropy, 1994: 23).

Vycházíme-li z této definice, znamená to, že je zrušeno problematické dělení na děti (v Německu

do 14 let) a mladistvé (14 až 18 let). Právnicky odůvodnitelné rozlišení se prozatím nekryje se skutečnými životními situacemi, ve kterých se dospívající nacházejí. Definice dále obsahuje jasné odkazy na to, že osoby zodpovědné za pobývání mladých lidí na ulici *existují*, ale svému úkolu se nemohou nebo nechtějí věnovat. To implikuje závěr, že pro „dítě ulice“ pohybující se převážně bezprizorně v pouličním prostoru se musí iniciovat nová snaha o organizaci podpory a pomoci.

Všeobecně je třeba říci, že děti ulice často hledají východisko z prožitků odmítnutí, lhostejnosti nebo bezskrupulózního zneužívání okolí v konzumaci drog, krádežích, prostituci, násilí a obchodu s drogami. Mnoho dětí ulice musí vykonávat nedostatečně placenou a tvrdou práci.

V partě a pouličních ganzích často nacházejí náhradu za rodinu: fyzické a emoční útočiště a systém k přežití, poskytující určitou jistotu a ochranu – něco, co ve svém dosavadním životě často trpce postrádaly. Žijí tedy buď samy nebo v partě a ganzích. Často jsou podvyživené, ve špatném zdravotním stavu, nebo hladoví od narození. Chybí jim podpora, pocit bezpečí, výchova a vzdělání, a především láska.

„Pro mnoho dětí a mladistvých plní ulice funkci bydlení a pracoviště současně. Téměř zcela bez přízné a podpory dospělých musí každodenně nanovo vést boj o přežití, jak nejlépe umí. Toto platí jak pro děti a mladistvé s příležitostnými kontakty s rodinou, tak i pro děti zcela vydané na pospas. Když se ráno probudí, nevědí ještě, kde seženou další jídlo nebo zda vůbec nějaké bude. Ve svém každodenním životě musí všechno brát tak, jak to přijde, ať už je to jakkoli strašné. Nemohou si dělat žádné plány do budoucna, ještě tak mohou odložit uspokojení svých potřeb... mnohdy ani nevědí, odkud přicházejí nebo kam jdou.“ (Agnelli a. a. O.: 32).

Měřeno nouzí a násilím, prožitým předtím v rodině, znamená však život na ulici leckdy i ulehčení a po jisté době také něco podobného jako „normálnost“. Tomuto ale nesmíme špatně porozumět – tak, že existence na ulici je s radostí vyhledávanou alternativou (jak lze shledat v některých romantizujících představách o dětství na ulici). Ovšem kvalita prožitku ulice nabízí jakoby subkulturní prostor svého druhu. Ze života na ulici jako místa, „kde se něco děje“, kde se očekává napětí, vzrušení a „akce“, může vzcházet silná fascinace. Existence na ulici bez ochrany rodinou (nebo jiné ochrany) představuje porušení všech základních lidských práv – na výživu, přístřešek, zdraví, vzdělání a svobodu současně – ovšem s problémem, že nelze konkretizovat faktor zavinění.

VZNIK „MOBILNÍ PRÁCE S MLÁDEŽÍ“

Koncept *mobilní práce s mládeží* je profesionální inovací streetworku. „Street work“ pochází z USA 20. let 20. století. Mobilní práce s mládeží v Evropě je dnes vyhledávaným konceptem pro poradenství mladistvých, s orientací na sociální oblast. Realizuje se v rámci sociální práce a sociální pedagogiky a zohledňuje skupinové i jednotlivé případy. Čerpá z mezinárodních vědeckých poznatků, mezinárodní literatury a výzkumu. Mobilní práce s mládeží je ve velké míře prevencí před kriminalitou. Tam, kde kriminalita mládeže již existuje, se stávající problematika redukuje. Podaří-li se v určitých obytných čtvrtích dosáhnout kritických solidárních stavů a vytvořit „sociální kapitál“, ustoupí tíha deliktů a křivky s kriminalitou klesají. Tyto zkušenosti například vedly v mnoha městech a obcích Německa k silnému rozšíření konceptu mobilní práce s mládeží. Mobilní práce s mládeží se vztahuje k městské části, popřípadě k jinému sociálnímu prostoru, a orientuje se na zabránění nebo zmaření procesů vyčlenění mladistvých ze společnosti. K řešení sociálních problémů jsou přitom využívány zdroje obce a svépomoc a usiluje se o důsledná řešení.

Můžeme rozlišit dvě formy mobilní práce s mládeží:

- koncept orientovaný na obec, který vznikl ve velkých obytných sídlištích („obytné trabanty“)
- přístup spíše vztahený k prostředí – nebo na cílovou skupinu – v akčních centrech velkoměst.

Východním bodem mobilní práce s mládeží byla forma orientovaná na obec. Vývoj konceptu mobilní práce s mládeží v 60. letech v Německu se vrací ke konfrontaci s americkými autory a projekty z oblasti práce s delikventně jednajícími pouličními skupinami a gangy teenagerů (street work, street corner work, street gang work, street club work), jakož i s prací se vztahem k obci (Shaw a McKay, 1942; Spergel, 1966; Miller, 1986; podrobně k tomu: Specht, 1979, 1984). Praktické začátky profesionální

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Mobilní práce s mládeží v Evropě

mobilní práce s mládeží v Německu se vztahují k roku 1967 ve Stuttgartu. Jako teoretický podklad sloužily tehdy zkušenosti chicagské školy (area approach – Shaw a McKay) v USA ve 20. letech minulého století. V Německu má ovšem mobilní práce s mládeží také tradici v práci orientované na obce v Holandsku (srov. „kategoriální“ GWA u Bolz/Bouleta, 1973). V šedesátých letech, ve fázi západoněmecké urbanizace, vznikala v okrajových zónách velkoměst rychle rostoucí nová sídliště, sociální infrastruktura obzvláště pro mládež byla ovšem dalece zanedbána. To v této době platilo také o mnoha jiných evropských zemích.

Rockeri, nápadné party teenagerů a skupiny mladistvých, které dělaly problémy na veřejnosti a staraly se o povyk, zapojovaly vedle policie a soudů s mladistvými čím dál více také oblast sociální práce a speciální pedagogiky. A tak došlo k tomu, že se od roku 1967 – místem, kde vše začalo, byla místní diakonie ve Stuttgartu – začíná aplikovat mobilní práce s mládeží. Převzata z USA a modifikovaná pro Německo, využívá se jako úspěšný koncept pro praxi práce s mladistvými i pro další sociální práce. Postupně se přidali další nezávislí zřizovatelé, později také veřejní. Uprostřed 70. let pak vznikly i za hranicemi města Stuttgart další projekty a zařízení *mobilní práce s mládeží* – a sice v Bádensku-Württembersku. Dnes jsou již zařízení pro mobilní práci s mládeží v Bádensku-Württembersku v 94 městech a obcích, a v celém Německu – od 90. let tedy včetně nových spolkových zemí – je to kolem 1200 pracovišť.

OBTÍŽNÉ ŽIVOTNÍ SITUACE A OBTÍŽNÉ CHOVÁNÍ MLADÝCH LIDÍ: JAK S TÍM MÁ SPOLEČNOST ZACHÁZET?

Podněty pro vznik mobilní práce s mládeží dnes nelze po 40 letech prvních sociálně-pedagogických pokusů ve stuttgartské městské části Freiberg (1967) zásadně odlišovat od tehdejších. V téměř každé obci a městě jde o nápadné, podpory potřebné nebo delikventní chování mladých lidí.

Ústřední otázka tehdejší doby zůstala doposud stejná a dnes dosáhla globálního rozměru: Máme se věnovat těmto bezprizorním, zuboženým, málo vzdělaným, násilnickým, znevýhodněným, kriminálním, nemocným, podvyživeným, opovrhovaným, drogy konzumujícím, provokujícím a extremisticky orientovaným dětem a mladistvým, nebo je vyčleníme ze společnosti? Vyčleňujeme přehlížením, odmítavým přístupem, potrestáním, represí a stále více sankčním potenciálem. Definují se nápadní teenageři (punkeri, skinheadi, gangy, party, skupiny mladistvých, děti ulice, mladiství konzumenti drog, chuligáni apod.) jako „ohrožení“ nebo jako „ohrožující“?

Rozhodující pro to, zda se zvolí sociálně pedagogický nebo represivně-kontrolní přístup, je to, která definice, tedy „ohrožení“ nebo „ohrožující“, se v mládežnické politice u veřejnosti prosadí. Pomoc nebo kontrola, podpora nebo vyčlenění – to jsou nejostřeji diskutované dvojice protikladů. Samozřejmě dochází v mnoha případech ke směřování obou přístupů, zvláště pak pokud jsou porušovány zákony.

Nápadní teenageři vyvolávají konflikty, také jsou ovšem oběťmi. Poskytování pomoci těmto dětem by zde bylo vlastním, samostatným tématem, o kterém pojednám jen nepřímo. Např. dítě oloupené na cestě do školy a trápení rodičů... O projevech násilí mladistvých, které bezpochyby pokročily ve své krutosti a brutalitě, jsou ve zvýšené míře podávány zprávy ze škol. To vede v současné diskuzi k požadavku vytvoření školní sociální práce a tím k zesílené spolupráci mezi *mobilní prací s mládeží* a školou. Vyčlenění ze společnosti jde často ruku v ruce se stigmatizací, a tak je cílem mobilní práce s mládeží také zamezovat procesům stigmatizace, nebo pokud možno spustit i destigmatizační procesy.

Mobilní práce s mládeží přitom sází na důvěru a dobrovolnost těchto mladistvých, kterým otvírá možnosti jejich rozvoje a nabízí tak šanci zvládat svůj život bez porušování zákonů. Hlavní věkovou skupinou jsou mladí lidé mezi 11ti a 19ti lety věku. Tu a tam jsou cílovou skupinou mobilní práce s mládeží i mladší nebo starší lidé.

METODICKÝ KONCEPT MOBILNÍ PRÁCE S MLÁDEŽÍ

Koncept mobilní práce s mládeží se rozčleňuje do 4 oblastí:

Street work, pomoc jednotlivým případům, skupinová práce a práce pro obec. Jejich váha je určová-

na lokální situaci. Znakem mobilní práce s mládeží je to, že všechny tyto čtyři pracovní oblasti jsou spolu koncepčně těsně spojeny.

1. Street work – vyhledávací práce s mládeží

Street work jako profesionální pracovní postup využívaný v sociální práci a sociální pedagogice má svůj původ v USA. Zde byly koncem 20. let minulého století zřizovány především ve velkoměstech – v souvislosti se stoupající kriminalitou mládeže – příslušné sociálně pedagogické programy. Za typickou cílovou skupinu této podpory na ulici, prostorově vymezené sociálním zařízením (úřadem pro mladistvé, poradenským centrem), byl pokládán „youth gang“ (volně strukturovaná mládežnická pouliční skupina, parta nebo banda). Pracoviště pro sociální práci bylo do určité míry přemístěno na místa setkávání či pobytu mladistvých.

Po celé roky se pro tuto ambulantní činnost používaly následující pojmy:

- street corner worker
- street gang worker
- area youth worker
- outreach youth worker
- street club worker
- field worker

Od 2. světové války se podpora street worku praktikuje také téměř ve všech západoevropských zemích, v Africe, Asii, Latinské Americe a Austrálii. Můžeme vyjmenovat několik příkladů z Evropy:

- ve Velké Británii pod pojmem „Detached Youthwork“ nebo „Outreach Youthwork“,
- v Nizozemí jako „Street Corner Work“,
- ve Švýcarsku jako „Gassenarbeit“ nebo „Mobile Jugendarbeit“,
- ve Francii se mluví o „Travailleurs de Rue“,
- v Rakousku a Německu to byl jak Streetwork, tak Mobile Jugendarbeit.

Od globálního politického převratu v letech 1989/90 existují podpory street work také ve východoevropských zemích.

Street work je přístup, který potřebuje – shodně s mobilní prací s mládeží – lokální sociálně oblastní zakotvení se vztahem k obci. Dále street work nabízí mladistvým cosi konkrétního: lidi, kteří na ně mají čas, a navíc tam, kde se nejraději zdržují. Street workeri zprostředkovávají kontakty s úřady, doktory a zaměstnavateli a urovnávají spory. Street work nabízí šálek kávy, sprchu, místo přijetí, kde si člověk odpočine, místo pro pokus k překonání krize, ovšem i místo, ze kterého vstoupí podněty, jak trávit volný čas. Street workeri pomáhají s prosazováním přání mít vlastní prostor v městské části nebo s nabídkou sociální zkušenosti s ostatními mladistvými (Keppeler, 1988).

2. Pomoc v individuálním případě

V práci orientované na jednotlivé případy jsou pracovníci mobilní práce s mládeží zvláště kompetentní pro všechny ty problémy, které jim mladiství sami přinesou a které zpracovávají v kontextu rad a porozumění, s orientací na všední den (srovnej: Thiersch, 1977). Dle zkušenosti se totiž mladiství svěří spíše jen tehdy, cítí-li trochu důvěry a důvěrnosti. K vyřešení obtíží si mladiství vybírají dospělé ne podle oficiální poradenské kompetence, ale to ponechávají příležitostem, které se nabídnou a které jsou v každodenním životě k dispozici. Proto jsou pracovníci *mobilní práce s mládeží* konfrontováni v rámci prvního kontaktu s množstvím témat, a teprve v druhém kroku se vyjasní, zda bude možné navázat takový kontakt, aby šlo v jeho rámci například konzultovat dluhy nebo drogy. To se v jednotlivém případě objasní v poradenském procesu, podle přání mladistvých.

Osobní konzultace zahrnují jak zásahy směřující k odstranění krize, tak i dlouhodobé poradenství – pokud je třeba. To vyžaduje komplexní (celistvé) pozorování vícevrstevných problémů mladistvých

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Mobilní práce s mládeží v Evropě

v jejich individuální životní situaci a rozvíjení odpovídajících pomocných procesů. Mají-li pro mladistvého velký význam jiní mladiství – kamarádi, partáci, parta, gang, kteří mají na něj vliv – pak se začlení (viděno systematicky) do pomocného procesu. Práce ve skupině nebo v klubu pro to nabízí potřebný rámec. Nabízení individuálního či na skupinu orientovaného poradenství se převážně vztahuje na následující oblasti: rodina, škola, vzdělání, parta, práce a nezaměstnanost, legální a ilegální konzumace drog, regulace dluhů, sexualita a ohrožení AIDS. K tomu se přidává pro delikventně jednajícího, nemocného nebo drogově závislého mladistvého obzvláště významná oblast, a sice styk s úřady, doktory, klinikami, věřiteli, policií a soudy, vězeními a oběťmi.

3. Práce ve skupině

Mobilní práce s mládeží vznikla mj. i z praktické kritiky podpory, která původně byla zaměřena čistě na mladého jednotlivce. Role vrstevníků jako socializační instance – vedle domova a školy – se v 60. letech a zčásti ani dnes ještě produktivně neintegrovala do celého spektra práce s mládeží. Mobilní práce s mládeží se obrací na již existující party a neformální skupiny, protože tato seskupení mají ústřední význam pro vytváření názorů a postojů, jakož i pro zdolávání vývojových požadavků na děti a mladistvé.

Pojem parta (Clique; „klika“) se často synonymně používá namísto pojmů „peer“ nebo „peer group“ a označuje typ neformálních skupin, kamarádů, kamarádek, partáků... Party většinou zobrazují lokální sociálně oblastní vzory pro orientaci a liší se dle prostředí, která jsou otevřená a nejsou lokálně strukturovaná, a často se vytvoří v souladu s různými styly hudby a života. Dlouho předtím, než se evropský výzkum mládeže ujal tématu party, zkoumaly se v USA gangy, především mládežnické gangy. Tradice sahá daleko nazpět k raným pracím chicagské školy na sociálně ekologickém výzkumu kriminality a ke klasickému dílu o výzkumu gangů „The gang“ (Trasher, 1926). Existují formy přežití, u kterých má skupina vrstevníků, parta, důležitý význam. Během posledních dvou desetiletí zde došlo ke změně významu. Vzhledem k rostoucímu důrazu na jednotlivce a rostoucí ztrátě orientace mladistvých se dnes party často popisují jako „k přežití důležité ústřední socializační instance“ (Ferchhoff, 1990, str. 72).

Mobilní práce s mládeží pojímá tuto skutečnost koncepčně. Příslušnost k partě je dnes pro teenagery základem pro prosazení sebe ve svém okolí. Parta je také místem ke vzájemné podpoře a společné pomoci při zdolávání rizikových situací. Party umožňují společné učení se a sociální konfrontaci. Teenageři zažívají ve skupině pocit vlastní ceny, oporu, pospolitost, důvěru – faktory, které jsou při vyrůstání teenagerů mimořádně důležité.

Referenční skupiny dokážou jednotlivé mladistvé v obtížných fázích stabilizovat. Mobilní práce s mládeží se tím ocitá v ostrém kontrastu s represivními formami zacházení s pouličními skupinami. Skupiny bývají často nařčeny, že jsou instancemi svádějícími „z cesty“, ale přehlíží se, že nezřídka zprostředkovávají dotyčného status a subjektivní pocit jistoty, bezpečí, sounáležitosti a síly. Tyto základní lidské potřeby zjevně nejsou dostatečně uspokojovány v jiných každodenních sociálních kontextech teenagera, a proto potřebuje mít možnost si je někde doplnit nebo nahradit. Tyto pozitivní zdroje a potenciály, které lze mladistvým skupinám přičítat, jsou důvodem, proč je mobilní práce s mládeží bere jako výchozí bod pedagogických procesů.

4. Práce v obci

Protože integrace a vyčlenění, akceptace a odmítnutí, vznik problému a řešení problému probíhají často v bezprostředním okolí mladých lidí, klade mobilní práce s mládeží důraz na souvztažnost k obci (městské části). Je přitom inspirována americkými vzory, jako např. dílem Saula Alinskyho a jeho *koncepty aktivizující práce v obci s orientací na konflikt* (Alinsky, 1973; Bahr/Gronemeyer, 1974). Inspiruje se také ovšem obecnými analytickými přístupy, které byly praktikovány již v *settlement hnutí koncem 19. století* (Müller, 1988). Analýzou terénu a sociálních oblastí se zjišťují limity *mobilní práce s mládeží*, v souladu s lokální potřebou, a realizují se ve smyslu plánování pomoci mladistvým na malém prostoru (srovnej: Specht, 1980; Specht, 1992; Jordan/Schone, 1992, s. 45; Lukas/Strack, 1996).

K souvztažnosti práce v obci a mobilní práce s mládeží také patří to, že se nabídky existující na

lokální úrovni sdružít – ve smyslu vytvoření institucionální obecní sítě – a k tomu účelu se vytvoří potřebné struktury, jako např. pracovní skupina v rámci městské části. Díky vzniku kanceláře jako kontaktního místa fungujícího na půdě městské části, která je současně místem pro „kliku“ (skupinu), se vytvoří předpoklady i pro kontakt s občany. Prostřednictvím práce (laického) poradce s teenagery a rodinami jsou všechny skupiny obyvatel dané obce nebo městské části „adresáty“ cílených akcí. Ty mají přispět k vytváření sociálního kapitálu, ke zlepšení sociálního klimatu v obci, nebo podpořit všeobecný vývoj směrem k pokročilejším formám produktivního zdolávání sociálních či politických konfliktů.

ISMO

ISMO – „International Society for Mobile Youth Work“ – ve Stuttgartu mezinárodně vyvíjela po mnoho let koncept *mobilní práce s mládeží*: prakticky spolu s ostatními odbornými organizacemi zaměřenými na pomoc mládeži a teoreticky s univerzitami. Od roku 1996 se ISMO angažuje také ve východní Evropě. V roce 1998 se v Petrohradu konalo sedmé mezinárodní sympozium o mobilní práci s mládeží, při kterém se mimo jiné ozřejmila vysoká kvalifikovaná potřeba v oblasti pomoci mládeži v postkomunistických státech. Ze sociálně politických, finančních a geografických důvodů začalo ISMO v roce 1999 s konkrétní kvalifikovanou prací na základě konceptu mobilní práce s mládeží nejdříve ve třech ruských městech: Moskvě, Smolensku a Petrohradě. Od té doby přibyla další čtyři ruská, popř. sibiřská města: Čeljabinsk, Omsk, Novosibirsk a Irkutsk. Semináře, konference a kurzy k získání kvalifikace pro mobilní práci s mládeží se ovšem také prováděly a provádějí v 6 dalších střeoevropských a východoevropských zemích (Estonsko, Česká republika, Slovensko, Maďarsko, Bulharsko a Gruzie). Poptávka z jiných zemí (Polsko, Litva, Srbsko, Ukrajina) se v současné chvíli zpracovává.

Vzhledem ke stále dramaticky vysokým číslům počtu dětí a mladistvých se speciálními sociálními obtížemi a k dětské chudobě v jihovýchodní a východní Evropě, ovšem také i vzhledem k rostoucímu počtu mládežnických a sociálních pracovníků, kteří v postkomunistických státech chtějí opustit doposud dominantní represivní „cesty řešení“, vzrostla dále potřeba odpovídajících základních struktur a kvalifikovaných odborných expertů. Poptávka u ISMO po mezinárodním odborně osvědčeném konceptu mobilní práce s mládeží přicházela během posledních let ve zvýšené míře především z východoevropských zemí. Podstatné důvody spočívaly v tom, že ve státech bývalého Sovětského svazu a zemích jihovýchodní Evropy sice podle výpovědi Innocenti Research (centra organizace UNICEF ve Florencii) chudoba v příjmech (dětská chudoba) poklesla a přístup k sociálním službám se všeobecně zlepšil a stabilizoval, avšak u klasických cílových skupin (rizikové resp. ohrožené děti) nedosáhla mobilní práce s mládeží žádného nebo téměř žádného účinku.

Relativní neúčinnost čistě ekonomických „přilepení“ byla pro mnoho zástupců sociálních služeb ve východní Evropě zřetelná. To platí bez omezení také pro kooperační partnery jednotlivých projektů přímo v místech. Vyčlenění, opovrhování a zanedbaní (mladí) lidé potřebují takové zprostředkující sociální služby, které vytvářejí respekt a uznání.

Zde právě leží jedna z ústředních hybných sil konceptu mobilní práce s mládeží. Tam, kde se tento koncept aplikuje odborně a fundovaně, na bázi křesťanského obrazu člověka a úmluvy o dětských právech OSN, vznikají vlivem solidární pomoci dobré kontakty a důvěra na straně „vyčleněných“ mladých lidí („reaching the unreachable“... „dosahuje se nedosažitelného“). To otevírá a umožňuje přístupy k sociálním službám a vytváří se tak sociální kapitál v každodenním životě cílových skupin. Tam, kde struktury pomoci chybí, vždy existují impulzy k vybudování základních struktur, které se napojí na kriticko-solidární sociální síť. Všichni kooperační partneři ISMO vždy měli na zřeteli, že právě pro tuto koncepci – způsob pohledu – existuje v jejich městě, v jejich regionu, v jejich zemi dostatečně vysoká potřeba výměny a spolupráce.

Zpráva předložená střediskem Innocenti Research ve Florencii v říjnu 2006 hovoří o aktuálně odhadovaných 18 milionech dětí pod 15 let¹, které stále ještě žijí v uvedených regionech východní Evropy a státech bývalého Sovětského svazu v podmínkách extrémní příjmové chudoby. Řadí se sem obzvláště děti, které žijí ve venkovských a hospodářsky znevýhodněných regionech, musely vyrůst

1 UNICEF Innocenti Research Centre, Florence 2006: Innocenti Social Monitor 2006, S. iii

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Mobilní práce s mládeží v Evropě

uvnitř oslabených rodinných struktur, byly umístěny do „totálních“ institucí (domovy), a děti, které náleží k etnickým minoritám. Dostupnost zdravotnických a vzdělávacích zařízení je pro tuto cílovou skupinu rovněž stále ještě ztížena.

Zaměření zprávy UNICEF (Social Monitor 2006) na boj proti dětské chudobě vychází také domněnky (kterou ISMO zastává), že extrémní příjmová chudoba u nezletilých je neustále spojována s upíráním četných základních práv, jak jsou stanovena v Úmluvě o dětských právech Spojených národů. V roce 2003 se v Limuru (Keňa) konalo již osmé mezinárodní sympozium o mobilní práci s mládeží.

VÝHLED – VIZE PRO EVROPU A SVĚT

Všeobecný koncepční cíl mobilní práce s mládeží je globálně orientovaný a zaměřený na vytvoření solidárních a na život orientovaných projektů a sítí pro ohrožené děti a mladistvé. Ve smyslu mobilizace lokálních obcí jde při zachování úmluvy Spojených národů o dětských právech o probuzení a posílení civilně-společenských sil, které vyvolají trvalý a pro ohrožené děti a mladistvé produktivní a solidární vývoj.

Sociální kapitál, který v každodenním životním okolí, sociálně-ekologickém prostředí – ve kterém vyrůstají ohrožené děti a mladiství – je (existuje), má být v zájmu mladých lidí pozitivně ovlivněn a vyvolat integrační procesy. Zde žijící lidé mají poskytnout „vyčleněnému“ dítěti nebo mladistvému jistotu, uznání, bezpečí, sounáležitost a respekt, nabídnout také všem orientaci a vymezit kriticky-solidární hranice.

Nabídka a zprostředkování konceptu *mobilní práce s mládeží* se přitom podřizuje následujícím podmínkám:

- stavu vývoje teorie a praxe mezinárodní sociální práce a sociální pedagogiky
- zohlednění témat, relevantních pro praxi lokálních, regionálních a národních realit ve všech evropských zemích
- respektování rámcových politických, sociálních, ekologických, kulturních a právních podmínek v příslušných zemích

Kde nejsou národně, regionálně nebo lokálně příslušné zdroje dostatečné, vyvstává otázka pomoci a podpory mimo jiné i pro mezinárodní organizace: UNICEF, Světová banka, SZO, UNESCO, dále pro Evropskou unii a pro ekonomicky orientované světové koncerny.

Literatura:

- Alinsky, S., 1973: *Leidenschaft für den Nächsten. Strategien und Methoden der Gemeinwesenarbeit*. Gelnhausen/Berlin.
- Bahr/Gronemeyer (Hrsg.), 1974: *Konfliktorientierte Gemeinwesenarbeit*. Darmstadt/Neuwied.
- Bolz, R. / Boulet, J., 1973: *Jugendarbeit als kategoriale Gemeinwesenarbeit*, in: Böhnisch, L. (Hrsg.), *Jugendarbeit in der Diskussion*, München.
- Council of Europe, 1994: *Street Children*. Strasbourg.
- Ferchhoff, W., 1990: *Jugendkulturen im 20. Jh. Von den sozialmilieuspezifischen Jugendsubkulturen zu den individualitätsbezogenen Jugendkulturen*, Frankfurt/Main.
- Häberlein, V. / Klenk, B., 1997: *Führen oder wachsen lassen*, in: LAG Ba-Wü, *Mobile Jugendarbeit*. Stuttgart.
- International Society for Mobile Youth Work (ISMO), 2004: *Mobile Youth Work in Africa. Transformation of a worldwide concept*. Stuttgart/Nairobi.
- Keppeler, S., 1988: *Grundsätzliche Überlegungen zu Street Work in der Jugendarbeit und Jugendhilfe*, in: Steffan, W. (Hrsg.), *Streetwork in der Drogenszene*, Weinheim, 1988.

- Krappmann, L., 1991: Sozialisation in der Gruppe der Gleichaltrigen, in: Hurrelmann, K./Ulich, D. (Hrsg.), *Neues Handbuch der Sozialisationsforschung*, Weinheim.
- Landesarbeitsgemeinschaft (LAG): *Mobile Jugendarbeit/Streetwork Baden-Württemberg 1997, Mobile Jugendarbeit*, Stuttgart.
- Liebel, M., 1991: Cliques und informelle Gruppen, in: Böhnisch, L. u.a. *Handbuch Jugendverbände*. Weinheim.
- Miller, W. B., 1957: *The impact of a community Group Work Program on delinquent corner groups*, in: *Social Service Review* Vol. 31.
- Müller, C. W., 1988: *Wie Helfen zum Beruf wurde*. Weinheim.
- Shaw, C., 1929: *Delinquency Areas*, Chicago.
- Shaw, C. / McKay, H. D., 1942, 1972: *Juvenile Delinquency and Urban Areas*, rev. ed. Chicago/London.
- Specht, W., 1979: *Jugendkriminalität und mobile Jugendarbeit*. Neuwied.
- Specht, W., (Hrsg.) 1987: *Die gefährliche Straße*. Bielefeld.
- Specht, W., (Hrsg.) 1991: *Straßenfieber*. Stuttgart, DW EKD.
- Specht, W., 2005: *Уличные Дети (Straßenkinder)* In: *Лексикон Социальной Работы (Lexikon der Sozialen Arbeit in russischer Sprache)*. Вологда (Wologda) 2005, Russische Föderation, S. 498 – 499.
- Specht, W., 2006: *Die sozialpädagogische Entwicklung funktioneller Äquivalente als das Schlüsselkonzept der Mobilen Jugendarbeit*. ISMO Stuttgart.
- Spergel, I., 1966: *Street Gang Work, Theory and Practice*, Reading, Mass.
- Thiersch, H., 1992: *Lebensweltorientierte Soziale Arbeit*. Weinheim, München.
- Thrasher, Fr., 1926: *The Gang*. Chicago.

ŽIVOTNÍ FÁZE MLÁDÍ: PROHRÁT, ANIŽ JSEM PORAŽEN



Thomas Klatezky, Jochen Rössler, Hagen Winter

(Příspěvek byl publikován v bulletinu ÉTHUM č. 1, 1993)

V odborné literatuře existuje zásadní shoda v tom, že vytvoření identity je hlavním úkolem fáze dospívání. Identita se dá chápat jako pocit jednoty se sebou samým za současného pocitu dobré vazby se společností, která mne obklopuje. V poslední době se ale projevuje neshoda v tom, zda se v současné době, za současných podmínek společenských poměrů a změn, mohou konečné identity vůbec vyvinout, anebo zda se z hledání identity nestal stálý proces bez konce. Jestli již tato otázka vyvolává kontroverze, tak to na každý pád ukazuje na to, jak je dnes těžké a rizikové náležet mezi mladistvé.

První pojetí, které považuje konečné získání identity za možné, a druhé pojetí, podle něhož je identita získávána po celý život, určují rozdílné způsoby, jak zacházet s mládeží a dospívajícími. Na pozadí prvního náběhu – zde bude nazýván **model získané identity** – budou vychovatelé, učitelé nebo jiní odborníci usilovat o to, aby ovlivňováním vytvoření identity *umožnili*. Na pozadí druhého náběhu – zde bude nazýván **model identitní práce** – budou dospělí doprovázet proces hledání identity *porozuměním*.

V následujícím pojednání budou představeny oba tyto modely – model získané identity a model identitní práce – a jejich výchozí pozice a důvodové souvislosti, ve snaze ukázat, jak tyto modely vědomě či nevědomě strukturují profesionální jednání, a to metodicky i organizačně.

MODEL TVOŘENÍ IDENTIT

Pod pojmem *model* je chápán způsob, jak **vidět** realitu a jak adekvátně tomuto *pohledu na svět* zaměřit jednání. V prezentovaných, proti sobě stojících modelech jde o zpracování principů, které jsou zde podány zjednodušeně: silně akcentované a zkrácené. Je nám jasné, že realita je ve skutečnosti komplexnější a rozpornější, než aby se dala tímto pojednáním podchytit ve své úplnosti. Současně je jasné, že se modely – zde polarizované – mohou i křížit, prolínat. Těm, kterým následující typizace bude připadat *příliš* polarizovaná, odpovíme, že nám je polarizací způsobená provokace a z ní vzcházející možné zmatení milejší, než zdánlivě uklidňující shledání, že „stejně pod sluncem není nic nového“.

MODEL ZÍSKANÉ IDENTITY

V modelu získané identity je životní fáze mládí označována jako přechodná doba mezi dětstvím a dospělostí. Tato fáze platí jako čas odkladu, odročení – moratorium. Dá se říci, že v dětství jsou odročeny ty povinnosti, které vyplývají z budoucího statusu dospělosti. Společnost a její sociální zařízení poskytují mladým lidem k dospívání *lhůtu* jako část vývoje k dospělosti. Lhůtu k nalezení sebe sama a ke zvládnutí integrace sebe sama – jako stabilně cítícího, myslícího a jednajícího člověka –

v budoucí dospělé společnosti. Tohoto moratoria mají mladiství využít k získání pocitu identity a k překonání identitní difúze. Řešení konfliktu mezi zaujetím stanoviska a difúzí znamená uskutečnění opravdovosti, která mladistvým zprostředkovává jistý pocit vnitřní a sociální kontinuity. Pocit kontinuity pak slučuje dětství s dospělostí. Vytváření identity znamená získávání vnitřní pevnosti a nalezení místa ve společnosti. Úspěšně se tvorba identity daří tehdy, jsou-li zvládnuty pro adolescence typické vývojové úkoly.

Těmito vývojovými úkoly jsou:

- *Získávání časové perspektivy versus časová difúze.* Pro tvorbu identity je časový koncept nezbytný. Nepodaří-li se mladistvému vyvinout časovou perspektivu, vyžadují buď okamžité jednání, anebo doufají (nejednáním, odkládáním plánů), že se čas zastaví a k žádnému zklamání už nedojde. Pouze tehdy, když se mladistvý učí dívat na svůj život v jasné časové perspektivě, vyvíjí svůj časový koncept, který je podstatnou složkou ucelené identity.
Anticipace úspěchu versus ochabnutí pracovní horlivosti. Mohou-li se mladiství na svou schopnost spolehnout, podaří se jim úkol začít i dokončit. Poté mohou úspěch vzešlý z vynaloženého úsilí myšlenkově předpokládat, anticipovat. Existují-li ale pochyby o vlastních schopnostech a je-li ohrožena integrace různých konceptů, pak chybí potřebná vytrvalost při plánování a práci. Při zvládání konfliktu anticipace v. ochabnutí pracovní horlivosti jde o přípravu oborové kariéry v průběhu budoucí výdělečné činnosti.
- *Získávání sexuální identity versus sexuální difúze.* V adolescenci se jedinci učí identifikovat svou konečnou pohlavní roli. Proto musí prožít kontakty s druhými lidmi obou pohlaví jako příjemné. V těchto kontaktech se mladiství musí zpočátku zažít plně jako žena nebo muž. V pokračujících experimentech nalézají šance, které umožňují vývoj sexuálního chování vůči druhému pohlaví, chování, jenž je kulturně akceptováno jako závazná forma sexuality. Tímto způsobem se mladiství připravují na roli v partnerství, manželství a rodičovství.
- *Převzetí vedoucí role a zodpovědnosti versus difúze autority.* Vztah mladistvých k vedení a skupině je podstatně odvozen od společenské představy o autoritě. Schopnost realistického ohodnocení autority, stejně jako ochota stát se či být sám autoritou, je u mladistvých v úzké souvislosti se zkušenostmi s jednáním a chováním ze strany vlastních rodičů, resp. s nimi. Pro vývoj identity je proto rozhodující úspěch ve zvládání přirozeného konfliktu mezi *odpoutáváním* se od rodičů a *připoutaností* k nim. Zvládáním tohoto vývojového úkolu získávají mladiství základy pro budoucí vlastní rodinný život a svůj budoucí status ve společnosti.
- *Stanovení systém hodnot versus difúze ideálů.* Mladiství hledají takové postoje ke světu, od kterých si slibují oporu v životě a ve společnosti. Rozbor významu hodnot a jejich hierarchického začlenění ve svobodné kultuře má vést k vlastnímu názoru na sebeurčení – náhledu napomáhajícímu k dobré orientaci pro vlastní jednání. Mladiství mají sklon se nekompromisně chytat ideálů a považovat je za naprosto správné. Stavět sami sebe a své ideály do opozice a tuto pozici obhajovat vůči druhým. Tento proces přináší posilování sebevědomí a pocit sebehodnoty.

V modelu získané identity se vychází z předpokladu, že mladiství během fáze tohoto odkladu – odročení – najdou konečnou životní identitu, na jejímž základě mají možnost vytvořit stabilní osobnost. Tento model se orientuje na tzv. společensko-morální biografii charakterizovanou v pořadí: vyučením, vstupem do výdělečné činnosti, sňatkem a založením rodiny. Podaří-li se zvládnout tyto úkoly vývoje, vzniknou stabilní a do společnosti integrované osobnosti. Nedojde-li k úspěšnému zvládnutí těchto úkolů vývoje, pak se naopak dostaví více nebo méně vyhrcoená difúze identity. Namísto společenského začlenění se objevuje pocit a zkušenost sociální odchylky nebo vyloučení.

Sociální odchylky a vyloučení (nebo pouze jejich očekávání) přivádějí na svět instituce pro pomoc mládeži nebo psychiatrická opatření. Tyto instituce mají pomoci znovuvyvolávat neúspěšně zvládnuté úkoly vývoje na povrch, a ve smyslu „do-učení“ (reedukace) provést „re-socializaci“.

Na pozadí modelu získané identity je reedukace prováděna pokusem získat na mladistvé vliv, který se vyznačuje tzv. účelovou racionalitou. Účelovou racionalitou jsou míněny dopředu určené cíle (zde

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Životní fáze mládí: Prohrát, aniž jsem poražen

do-učení určitého neúspěšně zvládnutého úkolu), o jejichž splnění je usilováno užitím přiměřených prostředků (např. účast v sociálně terapeutické skupině). Jednání a intervence jsou hodnoceny jako úspěšné tehdy, když byly dopředu stanovené cíle dosaženy. Cíle jednání a intervencí jsou v modelu získané identity definovány výše uvedenými vývojovými úkoly. Jde tedy o tvorbu časové perspektivy, získání různých sociálních rolí, schopnost anticipace úspěchu, realistické hodnocení autorit a vytvoření systému hodnot. V souladu se zvládáním vývojových úkolů je – se zřetelem na „společensky normální“ biografii – usilováno o socializaci.

Vzhledem ke zmíněné účelově racionální orientaci, používané profesionálem během všedního dne, může jeho první pravidlo znít: **„Definuj cíle, definuj je přesně a snaž se jich dosáhnout.“** Z takto definovaných cílů vyplývá potřeba uspořádat životní okolí mladistvých v konceptech jednání tak, aby se dalo ve vztahu k ovlivňovanému chování jednoduše strukturovat, a tím i lépe kontrolovat ve svém účinku. Jednání může např. spočívat v provedení obsáhlé psychosociální diagnózy sloužící pro zařazování mladistvých do těch zařízení, která se jeví jako obzvláště úspěšná a vhodná pro „doučování“ příslušných vývojových úkolů. Může se jednat o nejrůznější instituce, jako např. sociálně-terapeutické skupiny, výchovné ústavy, psychiatrická zařízení nebo zařízení pro výkon trestu pro mladistvé aj. Na základě přidělení mladistvého k instituci, která je považována za kompetentní v jeho věci, se od něho očekává, že se bude uvnitř této instituce a v jejích pevných strukturách vyvíjet žádoucím směrem. Nedojde-li ale v tomto prostoru – přiděleném mladistvému za tím účelem, aby zde naplnil své (diferencované diagnostikované) nezvládnuté vývojové úkoly – k očekávanému vývoji, pak je v modelu získané identity nutné nejdříve pochybovat o diagnóze a změnit ji. Posuzuje se pak, zda ona za způsobitou považovaná intervence byla v příslušné kompetentní instituci tou správnou. S přidělením další, nyní již diagnosticky diferencované odchylky od normálního vývoje, dochází k nutnosti nového opatření, nové kompetence.

Avšak myšlenka přizpůsobování struktury instituce vývoji mladistvého zůstává i nadále ležet mimo horizont racionálně účelového myšlení. Změna tedy probíhá uvnitř rámce, rámec sám se nemění. Konkrétní práce v modelu získané identity spočívá v podstatě v nabídce péče a změně zpravidla jediné osoby, tedy postiženého mladistvého, který má být „do-socializován“. Nástrojem péče je vztah, do kterého profesionální pracovník s mladistvým vstupuje. V modelu získané identity slouží vztahová práce ke zrušení (egalizaci) deficitního chování a k doučení vývojových úkolů. Tím, že jsou nápadnosti v chování interpretovány jako projevy deficitů vývoje, se přirozeně soustřeďuje pozornost na to, co mladistvý neumí, tzn. převažuje orientace na deficit. Orientace na deficit vede (ve spojení se schématem účelu a prostředku) ke specificky segmentovému zaměření profesionálního jednání, které musí být realizováno příslušnými experty (lékař, psycholog, sociální pedagog apod.). V takto rozděleném životě mladistvých, rozloženém na jednotlivé ovlivnitelné podíly, dochází k rozsáhlé kontrole, která má sloužit jako pojistka proti rizikům, a k vývoji jistot.

Druhé profesionální pravidlo může znít: **„Vyhnut se nejistotě.“** Na tomto pravidle stojící strategie jednání říkají: Chraňte sama sebe a mladistvé. (Opět účelovo-racionálně myšleno.) Např. před nebezpečím sociální odchylky ve společnosti. A profesionálního pracovníka před rizikem být činěn zodpovědným. Tento způsob zaměřený na jistění se proti nepředvídatelnostem propůjčuje modelu defenzivní strukturu. Tím se pro všechny účastníky shrnují důsledky v omezené svobodné volbě a snižování vnitřní závaznosti. Na základě dominujícího defenzivního stanoviska nedochází při emocionálním ohrožení profesionálního pracovníka k otevřenému přezkoumání použité teorie z hlediska její adekvátnosti a konzistence. Naopak převažuje snaha pouze zjemnit a sladit schéma užívaných prostředků a cílů za účelem dosažení primárního cíle. Skutečnost, že se setrvává na daném modelu ovlivňování i při jeho selhání, pouze odkazuje na příslib, který dává myšlení typu „účel světí prostředky“: Prostřednictvím účelové racionality vystupují na povrch zdánlivě předpověditelné možnosti utváření života a světa, namísto nesnesitelné nepředvídatelnosti.

Víra ve „vyrobitelnost“ mezilidských záležitostí poukazuje na původ této prostředko-účelové kategorie. Výroba je už od pradávna formou činnosti, kterou člověk zasahuje do přírody za pomoci instrumentů a stanovených plánů. Takto nachází účelově racionální myšlení své uplatnění ve fyzikálním světě. Přenesení „výrobní“ myšlenky do oblasti sociální reality implikuje zacházení s lidmi jako s objekty. Model účelově racionálního jednání obsahuje zároveň tu skutečnost, že není nutný souhlas toho, kdo má být ovlivňován, a to ani s prostředky, ani se sledovanými cíli. Vliv modelu získané identity je tak výrazně omezen touto vloženou ztrátou svéprávnosti, resp. ztrátou možnosti sebeurčování toho, kdo

má být ovlivňován, za situace, kdy svéprávnost je cílem získané identity. Toto omezení se v praxi zpodobňuje v zástupných řešeních problémů („účast v této skupině je pro tebe dobrá a tím pro tebe povinností“). Na druhé straně se ukazuje, že pro efektivitu prostředko-účelového jednání je zapotřebí mocenského uspořádání. Jestliže má být účinek ovlivňování zajištěn (i bez kognitivního a emocionálního souhlasu, např. při výkonu trestu odnětí svobody), pak je to možné pouze tehdy, když je onen „pomáhající“ vybaven možnostmi prosadit vlastní vůli i proti odmítání.

S cílem uhájít si šanci prosadit se vůči mladistvým se „pomocníci“ ve své praktické každodennosti orientují také podle dalšího pravidla: **„Zvyš svou moc, zabraň ztrátě moci!“** nebo obecněji: **„Zvyšuj své zisky a minimalizuj své prodělky!“** Na úrovni chování to neznamená nic víc, než pokoušet se aktuální situaci udržovat pod kontrolou resp. získat nad ní kontrolu. Ale i při snaze a dobré vůli nechtít využívat mocenského postavení v oblasti zacházení s mladistvými, toto mocenské postavení přetrvává, neboť je dáno vlastní strukturou uzavřených zařízení. Tato zařízení neslouží samozřejmě pouze pro zastrahování, nýbrž je jim též připisována schopnost realizovat patřičný program pro nezvládnuté problémy. Tím je ale opětovně zajištěn návrat ztraceného mocenského postavení v interakci mezi vychovateli a mladistvými.

Model získané identity (a s ním spojená ovlivňující jednání) působí tak dlouho, dokud existuje interindividuální a společenský konsensus na sledovaných cílech. Vybledne-li samozřejmost těchto cílů, dostává se účelově racionální jednání jako celek do legitimních potíží. Lze ho pak udržet pouze za použití násilí – což naopak vede ke ztrátě svéprávnosti a legitimacy.

Současný společenský život směřuje k tomu, že se o všeobecném konsensu sledovaných cílů již nedá mluvit. Ony samozřejmosti, dříve čerpané přes tradici, jsou již dlouhou dobu vypuzovány ze své samostatné přirozenosti do oblasti veřejné diskuse. Pouze jeden náhled na vývojové úkoly, které mají být v modelu získané identity zvládnuty, zvyšuje nebezpečí vyplývající ze ztráty samozřejmosti tohoto modelu. Zároveň ukazuje na to, jakým nebezpečím jsou mladiství vystaveni, když se na modelu získané identity slepě trvá.

Jak ale upřesnit časové body pro konzistentní rozvrh života v době, charakterizované destandardizací životních průběhů? V době, ve které je možné být shledáván ve čtyřiceti letech mladým a v šestnácti být považován za sociálně starého? Na jakých příkladech je možné se učit anticipovat úspěch v tom smyslu, že se vyplatí vynakládat úsilí pro (až) zřítejší „sklizeň“, když přechod do světa vzdělečné činnosti není již – vzhledem ke strukturální masové nezaměstnanosti – samozřejmě přístupný pro každého? Jaké repertoáry rolí se dají spolehlivě vyzkoušet a získat, jestliže je náš společenský vývoj určován „pluralizací životních podmínek“? Pluralitou, která se nedá popsat pojmy jako rodina, manželství, příslušnost k stabilní sociální vrstvě a podobně?

S pluralizací životního prostředí – okolí – světa – je úzce spojena i otázka, zda a jak se dá definovat a získat mužská či ženská role v době charakterizovatelné jako androgynní. A konečně: Jak se vůbec dá odhadnout a ohodnotit autorita a jak založit systém hodnot přinášející podporu v postmoderní kultuře, ve které hierarchie hodnot a norem musela ustoupit ve prospěch rovnoprávného postavení vědeckých formulací a smysluplných systémů?

Uvedené vyjmenování ukazuje na *ústřední předpoklad modelu získané identity, kterým je pevné sociální zakotvení individua v tradičním životním schématu* – a navíc dosažitelnost vlastní sociální návaznosti na tato životní schémata. Získaná identita – jako souhrn vnitřních daností propojujících individuum se společností, která je obklopuje – je vázána na fixní životní souřadnice. Ale takto přehledné životní podmínky dnes již neexistují. Navíc se podstatně změnila modely problémů a rámcové životní podmínky pro dospívání.

Společnost prodělala změnu – posun – od uzavřených, závazných systémů směrem k otevřeným, změnitelným. Dospívání již neprobíhá v malých, lokálně přehledných sítích sociální kontroly s ucelenými názory na svět, jasnými autoritativními poměry a katalogy povinností. Dnešní sociální a geografická mobilita vytrhává jedince z jejich původních rodin. Tím vznikají nová schémata sociálních vztahů, které mohou být oproti těm starým i pouze zprostředkované a které jsou stále více kontingentní, tedy náhodné a tékávé. Procesy mobility jsou na jedné straně vynucovány vývojem pracovního trhu a na druhé zvyšuje „pohyblivost“ občanů rozšiřování vzdělávacího systému a dosahování vyššího stupně vzdělanosti členů společnosti. Dynamika pracovního trhu je motorem individualizace díky tomu, že se jedinec musí cítit stálým tvůrcem vlastní oborové životní cesty, která ale neprobíhá paralelně s cestou druhých z téže skupiny. Tímto odpojením od vývoje životních cest druhých je též jedinci uděleno bře-

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Životní fáze mládí: Prohrát, aniž jsem poražen

meno zodpovědnosti za vlastní volbu životních cest a s nimi spojených životních stylů. Současně tento jedinec stojí před nutností stát se iniciátorem a tvůrcem svého vztahu ke světu. Sečteme-li to, pak jedinec opouští nezbytnost vnější disciplíny, která musí být nahrazena vnitřní kontrolou. Tento proces přináší větší svobodu jednání a rozšíření příležitostných struktur, přičemž rozsáhlejší stupně svobody jednání neplatí pouze pro jedince, nýbrž i pro životní okolí, s nímž přichází do styku. Tyto rozšířené možnosti jednotlivců přinášejí snížení nároku na povinnost muset se začlenit do daných poměrů. Kompetence k nalezení rozhodnutí a tvorbě (mezilidských) vztahů tím nabývají významu, který nemá obdoby. Dříve nutná, v modelu získané identity se nacházející schopnost začlenit se do nezměnitelných okolností, ztrácí nejen na vlastní ušlechtilosti, ale může se stát dědičným břemenem, které může ztěžovat realizaci změn, požadovaných společností.

Posilování možnosti a nutnosti rozhodnutí je nazýváno **individualizační posun**. Se všemi změnami se mění i měřítko a souvztažné systémy pro to, co mladiství v životě shledávají dobrým a povedeným. Ale i horizont očekávání mladistvých se přesunul podle toho, co je samozřejmé a dosažitelné, co „klape“ a je tak úsilí hodné. Dnes žijí mladiství v očekávání naplněného života. Mají nároky na osobní rozvoj, které se pohybují v poli rozporu, ohraničeném na jedné straně bezpodmínečnou touhou po uznání a na straně druhé touhou po normativně probíhajícím rozvoji. Individualizačním posunem je mladistvým předáváno nejvyšší měřítko sebezodpovědnosti, s nímž je současně spojena jasná představa o zdaru a selhání. Mládeži dnešní doby dramaticky přibyly možnosti, jak získávat zkušenosti spojené se selháním. Na jedné straně to vyplývá ze všeobecně stoupající, potenciale dosažitelné úrovně, resp. cílů *vsugerovaných* jako dosažitelné. A na druhé straně z restriktivních možností, způsobených například krizí na pracovním trhu. Přerušované výuční průběhy spojené s pochybnostmi o jistém místě ve výdělečné činnosti vedou ke zakoušení omezeného sebevývoje. K tomu patří i hlavní rozporná zkušenost mladistvých – být společensky ignorováni a současně separováni ze zajištěného podílnictví, ačkoliv se podílejí na důležitých oblastech společenského života, jako je spotřeba, sexualita, funkce médií (u které se těší obzvláštní pozornosti). Ale předpokladem podílnictví ve výše uvedených oblastech je mít podíl v pracovním výdělečném světě.

Společenský individualizační posun v sobě skrývá šance pro emancipační seberozvoj, ale i nebezpečí egocentrického individualismu. Společenský konkurenční tlak si vynucuje jak vyzdvihování (osobní) zvláštnosti, jedinečnosti a individuality (protože trvá na obměnitelnosti), tak i sociální sebeuzavřenost a osamocenosť. Tomuto nebezpečí se dá čelit podporou vzniku a vytváření sebeurčujících a sebeorganizujících skupinových vztahů mladistvých, vzniku „solidárních subkultur“. Pouze takto solidárně založená síť může poskytovat dostatečnou ochranu proti troufalým individualizačním požadavkům.

MODEL IDENTITNÍ PRÁCE

V těchto v krátkosti načrtnutých změněných podmínkách společenského rámce se život podobá nestálému a nejistému putování skrz různá a mnohotvárná životní prostředí. Orientační mapu společnosti si musí rýsovat poutník sám. Ve společnosti, ve které jsou životní průběhy individualizovány a životní okolí pluralizováno, je úsilí o získání identitní jednoznačnosti neúčelným již proto, že je nespílitelné. Vyžadována je pohyblivost, otevřenost a kreativní sebe-přizpůsobování. Nezbytnému vyrovnávání se s měnícími se významy systémů při rozšiřování životních prostředků může příliš mnoho identity *bránit*. Dnešní společnost je tvořena kombinacemi mnoha realit. Mladiství jsou nuceni neustále „přepínat“ na nové situace, ve kterých jsou vystavováni novým a novým požadavkům. Zkrátka život v *multi-reality* vyžaduje *multi-identity*; vyžaduje schopnost přebírat a hrát bez dlouhodobějšího nedorozumění nejrůznější role a disponovat k nim náležitými identitami.

Tvorba identity se pak jeví jako celý život trvající, neukončitelný proces tvoření identity – identitní práce. *Model identitní práce se pak chápe jako práce na tom, aby jedinec byl sjednocen sám se sebou, při současné sociální propojenosti a při schopnosti vyvíjet plasticitu ve vztahu k poměru mezi uspořádaností a distancí vůči osobám a skupinám.* Současně se vytváří i schopnost přebírat nové role a identifikace, aniž dochází k pocitu ztráty koherence. V tomto smyslu je identita decentralizovanou kategorií. Identitní práce musí být kreativním procesem sebeorganizace bez nátlaku. V tomto případě nabývá identita formy identitní koláže. Pocit koherence, tedy pocit, že jednotlivé obrazy koláže patří k jedno-

mu celku, vzniká při úspěšném propojení (vlastní) osoby s možnostmi sociálních prostorů. Přičemž při propojení s druhými individualitami dochází ke vzniku solidárního potenciálu. Možnost získat identitu v tomto smyslu je *kreativní sebeorganizací*. Stoupá obzvlášť tehdy, když jedinec má přístup k materiálním a sociálním pramenům. Dá se mluvit o *ekonomickém a sociálním kapitálu jedné osoby*. Pro osoby s velkým ekonomickým a sociálním kapitálem obsahuje individualizační posun vždy šance. Pro osoby s malým či nepatrným ekonomickým a sociálním kapitálem skrývá individualizační posun především rizika. Zde identitní práce na vlastní kreativní tvorbě sociálních světů a prostředků ustupuje prioritě zvládání života, v němž jde pak především pouze o to, jak přežít. Zvládáním života je myšleno ovládání strategií k zvládání životních potíží a zatěžujících okolností. V podmínkách pluralizovaného sebevědomí nabývá kompetence k identitní práci na významu, který dělá individualitu schopnou zprostředkovávat sebe samu jako „normální“, a tak zvládat stigmatizující situace, aniž by jimi byla ovládána.

Identitní práce dává smysl i normalizační práci a přetrvává v ní tak, že se předešlá společenská normální biografie stane zvolenou biografií. Dá se i říci, že bude přibývat shovívavosti vůči chybám, zde ve smyslu zvýšené tolerance vůči jedinečným tvorbám života, na základě všeobecné pluralizace normality. Imperativ: „Takhle to ale nejde!“ se zdá být čím dál více nahrazován postulátem: „Takhle to jde taky!“ V modelu identitní práce jsou vyzdvihovány následující skutečnosti: (a) V dnešní individualizované a pluralizované společnosti není práce na tvorbě a udržování identity pouze specifikem životní fáze dospívání. (b) Požadavky na tvorbu identity, které jsou popsány v modelu získané identity, nejsou již dnes – na pozadí neustálých zlomů společenské kontinuity – splnitelné. Spíše jde dnes o to, jak uchopit a zpracovávat zlomy kontinuity, a to jak individuálně, tak i společensky.

Je pravděpodobné, že se z moratoria připisovaného fázi dospívání stane neustálý životní proces, jemuž jsou nebo budou podléhat všichni členové společnosti. Mladí by pak nebyli charakterizovatelní jako společenská skupina, která má jako jediná uskutečnit identitní práci, ale jako skupina, která rozporuplně patří do určitých společenských oblastí, a současně je z nich vylučována. Vyžadovaná individuální tvorba života staví mladistvé do omezených realizačních možností. Aby to dnes mladí a mladiství zvládali, musí **umět prohrát, aniž by byli poraženi**. Takto nastíněný vývoj má svůj dopad na instituční zásahy, pomoc a formy zacházení. V situaci, kdy musí člen společnosti – po ztrátě tradicemi určeného života – průběžně vykonávat identitní práci, nejsou již přiměřené ty formy institučního ovlivňování jednání, které se orientují podle účelem a racionality stanovených cílů. Především proto, že cíle samy ztratily svojí samozřejmost. Ztrátě „samozřejmé“ legitimacy se nedá v rámci účelovoracionálního myšlení zabránit. Ideály cílů se nedají dalšími účely obhajovat, protože se nejedná o otázku účelu, nýbrž o otázku **smyslu jednání**.

Smysl jednání je ale v přítomnosti tvořitelny pouze skrze dorozumění. Tradiční legitimita se vytrácí a přenechává tak ústřední pozici tradici komunikace. Tím je ovlivňována i struktura institučního jednání. Instituční jednání se musí nyní zaměřovat na aspekt konstituování smyslu, tedy orientovat se na dorozumění. Na dorozumění orientovaný přístup je povinně zavázán myšleně komunikativní racionality. Komunikativním nazýváme takové jednání, při kterém je k jednomu vyjádření zaujímáno kladné nebo záporné stanovisko s nárokem na pochopitelnost, pravdivost, správnost a poctivost. V komunikativním jednání jde o spojení povinnosti, zdůvodňování a osvětlování. Tyto povinnosti jsou samy o sobě diskursní, to znamená, že jsou splňovány teprve prostřednictvím požadavků vytvářených v diskusi. Diskurs je charakterizován stejnými šancemi všech účastníků na využití aktu vyjádření. V tomto tkví opravdová šance dohody, jelikož se prosadí pouze ty lepší argumenty, a to na základě beznátlakové nutnosti, kterou nazýváme pochopení. Smysl tedy vzniká prostřednictvím dohody založené na uznání. Možnost opravdové dohody představuje ideální, bez-panovačnou komunikaci. Porovnáme-li s touto utopií komunikaci, odehrávající se mezi mladistvými, kteří jsou zatíženi problémy, a jejich profesionálními vychovateli, pak je samozřejmé, že se jedná převážně o zkreslenou komunikaci. Toto zkreslení je způsobeno tím, že se komunikující partneři liší svou schopností dorozumět se a svou mocí (zastoupenou v komunikaci ve podobě závislosti). Dále je komunikace zkreslena tím, že se komunikující partneři setkávají ve značně odlišných pozicích a rolích. Zde je na výdělků závislý pedagogický pracovník a tam mladiství ve svém reálném životním okolí a prostředí.

Ideál komunikativní společnosti je i přes mnohá zkreslení měřítkem, se kterým lze principiálně srovnávat stav vývoje jakéhokoli komunikativního jednání. Zabudování představy o komunikativní racionalitě do institučního jednání je prvním odrazem respektu k autonomii životních světů mladistvých: tím je udělován jednání a mluvení mladistvých jiný význam. Jejich životní projev jsou

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Životní fáze mládí: Prohrát, aniž jsem poražen

pak považovány za odůvodněné, za výraz prožívané subjektivity, tzn. jejich chování a mluvení není trpěno jako pomíjivý přelud, nýbrž je akceptováno jako vytvořený smysluplný životní způsob odpovídající individuálním a sociálně daným podmínkám. Tímto procesem jsou mladiství v modelu identitní práce uznáni jako subjekty.

Uznání toho, že mladiství jsou takoví jací jsou, však neznamená, že se má upouštět od možnosti zlepšení jejich života. Tento závažný rozpor, tedy akceptovat mladistvé takové jací jsou, a zároveň uplatňovat představu o lepším světě, se snaží zařízení orientovaná na model identitní práce řešit komunikativně: **na základě porozumění životnímu vyjádření mladistvých vytvářet návrhy pro zlepšení jejich životních podmínek.**

První zásadní pravidlo jednání orientovaného na model identitní práce zní: **„Hledej dorozumění!“** Konkrétně to znamená usilovat o výklad smyslu a rekonstrukci životní situace mladistvého. Toto chápání – porozumění – vzniká v návaznosti na jednání, mluvení a současné životní podmínky mladistvého. Na podkladě takto získaného výkladu jsou poté tvořeny návrhy za účelem zlepšení kvality života. Tento postup se dá nazývat komunikativním jednáním do té doby, dokud je zachováván „návrhový“ charakter situace. Jsou-li návrhy mladistvími přijaty, dostává se do jejich životní plurality i příslušná instituce. Znamená to, že skutečná orientace návrhů na mladistvé přináší mnohotvárné, rozličné formy pomoci, péče a života. Situaci odmítnutí předkládaných návrhů lze v modelu identitní práce chápat jako nepovedený výklad smyslu. Tím je vytvořen prostor pro další motivaci k vypracování nového porozumění s lepšími návrhy, které obsahují i zisk z poznání, rezultující z předešlého, odmítnutého návrhu. Nové návrhy jsou též utvářeny proto, že jsou v nich vyjadřovány utopie lepšího života.

Další pravidlo jednání orientovaného na dorozumění zní: **„Umožni vývoj!“** V praktické rovině to znamená vytvářet pro mladistvé možnosti ve formě pečovatelských settingů, umožňujících nejen zajišťování základních materiálních životních potřeb, ale i vytváření základní kvalifikace v rolích odpovídajících jednáních, přičemž tato kvalifikace je zaměřena na vývoj a utváření schopnosti podílet se na diskusi.

Myšlenka vývoje na dorozumění orientovaného jednání není však zaměřena pouze na mladistvé, ale i na pečující instituce. Protože je dorozuměním myšlena kooperativní forma koordinace jednání, implikuje to nejen vývoj mladistvých, ale i vývoj příslušného rámce. Učení zde znamená, že se spolu s měnícím se mladistvým mění i struktura zařízení. Vedle základního zisku, kterým je motivace pro inovaci, je současně bráněno vzniku institucionálního „cynismu“ a otvírá se cesta k podílnictví (participaci) na společnosti. Proces dorozumění strukturuje profesionální přístup, přesněji řečeno, udělované návrhy se zaměřují na kompetentní zvládání všedního dne. Získané významy výkladů, působící jako zástupné výklady problémů (vyzývající k jednání), jsou orientovány na zvyšování schopnosti svépomoci (Hilfe zur Selbsthilfe). A to pouze v tom případě, kdy se předkládané návrhy vztahují na samostatný, na institucích nezávislý život v reálné existujícím společenství, na rozšiřování jeho možností pomoci.

Komunikativní přístup praktikovaný v modelu identitní práce staví na vývoji malých postupných kroků, čímž projevuje důvěru v kompetenci mladistvých. Mladiství se mění vlastním úsilím, souvisejícím s možnostmi, které jsou jim otevírány reálnými okolnostmi a společenstvím. Sociální intervence se zabývají samostatně činnými mladistvími a samostatnou činností předpokládají a umožňují. Tato logika zvýrazňuje celistvost jednání orientovaného na dorozumění a nachází v ní svoji důslednost. Tato celistvost také podtrhuje určitou „bezmocnost“ profesionálního jednání – které nemůže mít vliv na to, co mladiství za určitých okolností udělá. Může mladistvého prostřednictvím předkládaných návrhů vyzývat k vývoji v daných podmínkách. Jednání orientované na dorozumění si dává za cíl nejen rozvoj kompetencí mladistvého, ale současně rozšiřování integračních možností v jeho okolí.

Sociálně pedagogická práce (vycházející ze strukturální orientace na sociální biografie a životní podmínky a situace) iniciuje v sociální síti nové dorozumívací procesy. Na dorozumění orientované jednání je ve své vlastní struktuře ofenzivní a směřuje k akceptaci chyb v sociálních systémech, a současně zapojuje do komunikace nejvíce účastníků. Tím vytváří prostor pro variabilnější chování mladistvého.

Ofenzivní směr jednání v dorozumívacím modelu je nutný ještě z jiného důvodu: Jestliže jde o zachování komunikativního aspektu v interakci při respektování „návrhového“ charakteru profesionálních intervencí, pak mohou být tyto návrhy nejen odmítány, ale mohou nastat i situace, kdy „návrhy“ budou realizovány jinde, než bylo původně myšleno. Zvýrazňuje se tím křehký charakter jednání, nesoucího v sobě vysoký stupeň nejistoty a rizika.

Thomas Klatezky, Jochen Rössler, Hagen Winter

Těmto rizikům lze čelit následujícím pravidlem: „**Těš se z neočekávaných zmatků a omylů!**“ Tento pokyn má na úrovni chování ten důsledek, že dojde ke kreativnímu uvědomování si alternativních možností jednání a k dalším pokusům opět se s mladistvým a jeho sociálním prostředím dorozumívat na nových možnostech. Podaří-li se toto dorozumění, vzniká kooperativní ochrana proti rizikům života. Účastníci interakce zažijí svoji svobodnou volbu a s ní spojenou míru vnitřního závazku. Ke svobodné volbě a vnitřní závaznosti dochází pouze při nepřítomnosti moci a mimo pokusy o ovlivňování.

V oblasti pomoci mládeži, psychiatrie a justice zabývající se mladistvými se na dorozumění orientované jednání může prosadit pouze mimo rámec (resp. po odstranění) uzavřených zařízení. Teprve tehdy může profesionální jednání usilovat o vytváření individuálních možností pro všechny mladistvé, bez ohledu na to, zda budou využívány či nikoliv.

Literatura:

Model tvorby identity vychází z:

Erikson, E. H.: *Jugend und Krise*. Stuttgart 1981

Havighurst, R. S.: *Developmental tasks and education*, New York 1972

Model identitní práce vychází z:

Bohnisch, L., Scheffold, W.: *Lebenswattung*. Weinheim 1985

Cohen, S., Taylor, L.: *Ausbruchsversuche*. Frankfurt 1977

Keupp, H.: *Riskante Chancen*. Heidelberg 1988

Další podklady byly čerpány z:

Ahrend, H.: *Vita Activa*. Munchen 1981

Argrys, Ch., Schön, D. A.: *Organisancional Learning*, Reading. Mass 1978

Beck, U.: *Die Risikogesellschaft*. Frankfurt 1988

Habermas, J.: *Vorstudien und Ergänzungen zur Theorie des Kommunikativen HandlIns*. Frankfurt 1984

Fend, H.: *Sozialgeschichte des Aufwachsens*, Frankfurt 1988

PROFESIONÁLNÍ JEDNÁNÍ JAKO URČOVÁNÍ PROBLÉMU – KONCEPT PRUŽNĚ ORGANIZOVANÉ VÝCHOVNÉ POMOCI



Thomas Klatetzki

(Článek byl publikován v bulletinu ÉTHUM č. 2, 1993)

UVEDENÍ

Profesionální všední den v oblastech pomoci mládeži (Jugendhilfe) v SRN se v podstatě vyznačuje tím, že sociální pedagogové pracují podle konceptů. Představitelé pomoci mládeži (např. spolky) pracují s koncepty sociálně pedagogické pomoci rodinám, s koncepty pro skupinovou výchovu v bytech nebo s koncepty pomoci specifickým cílovým skupinám. Tyto koncepty popisují způsoby pomoci, a zároveň je zprostředkovává srozumitelnost jejich činnosti. Avšak je-li každodenní práce určována koncepty, dochází málokdy k reflexi toho, co skutečně koncept je a jaký má účinek.

Proto chci v následujícím sdělení učinit dvojí: Za prvé představit návrh, co vše lze rozumět pod pojmem „koncept“, jak koncepty v jednání fungují a jak by se s nimi mělo optimálně zacházet. V závěru této vědecky inspirované myšlenky chci představit jeden nový koncept pro praxi v oblastech pomoci mládeži – a to koncept **pružně organizované výchovné pomoci** – a jeho realizaci v podobě stanic pro pomoc mládeži (Jugendhilfestationen).

CO LZE ROZUMĚT POD POJMEM KONCEPT?

Koncept se dá v obecné rovině chápat jako způsob, jak pozorovat realitu a jak v souladu s tímto pohledem jednat. Koncept je tedy výkladovým systémem nebo (synonymicky) výkladovým schématem pro interpretaci sociálních událostí, který je zároveň užíván jako vzor pro jednání při těchto událostech. Podle tohoto pojetí má jeden koncept dvojí kvalitu: Je současně výkladovým systémem té určité skutečnosti, a zároveň jedním výkladovým systémem pro tu určitou skutečnost.

Prvním aspektem předloženého pojmu koncept, tj. že koncept je výkladový systém té určité skutečnosti, je myšleno to, že koncept je profesionály vytvořená teorie, zobrazující a popisující určitou novou, dosud neznámou sociální událost, která tuto událost činí srozumitelnou. Při využívání uvedeného aspektu bývá především kladen důraz na změny jednotlivých sociálně pedagogických výkladových schémat. Tato schémata mají být konstruována tak, aby se zachycený neznámý stav (v sociální práci jde o určitý problém) dal podle možností co nejpřesněji zobrazit. Neznámé fenomény se pomocí tohoto schématu stávají pochopitelnými.

Druhý aspekt spojený s pojmem koncept vypovídá o tom, že koncept je současně výkladovým vzorem pro určitou skutečnost. Zde je pak kladen důraz na změnu určité sociální události na základě vztahů, které získaly svůj výraz v již existujícím výkladovém schématu. Koncept je pak výkladovým systémem, podle kterého je organizováno to nové a neznámé. Koncept se tak stává směrnicí pro jednání v určité sociální skutečnosti.

JAK PŮSOBÍ KONCEPTY?

Oba dva aspekty pojmu koncept (koncept jako výkladový systém té reality a pro tu realitu) je možné rozlišovat pouze analyticky. Ve skutečnosti tvoří jeden celek: Koncepty jsou zároveň výkladovými schématy dané reality i výkladovými šablonami pro realitu, tj. zaměřují se na určitou skutečnost a současně zaměřují tuto skutečnost na sebe. Koncepty jsou sociálně pedagogické reprezentace reality, a zároveň směrnice pro sociálně pedagogické intervence do této reality.

Tak například sociálně-pedagogické koncepty pomoci rodinám obvykle obsahují jasné názory na to, co rodina „ve své podstatě“ je a „jak má fungovat“. Takový sociálně-pedagogický koncept může například vycházet z toho, že za rodinu je považováno pouze „rodinné jádro“, které je tvořeno biologickými rodiči a alespoň jedním dítětem. V rámci tohoto konceptu funguje rodina tehdy, plní-li rodiče řádně své role matky a otce. Nedaří-li se jim tyto role naplňovat, dochází k sociálním problémům. Takto konstruovaný výkladový systém rodinné skutečnosti současně obsahuje směrnice pro sociálně-pedagogické intervence v této skutečnosti. V rámci uvedeného chápání rodiny je nutné realizovat sociálně-pedagogické intervence tak, aby rodiče byli opět schopni odpovídajícím způsobem plnit své úlohy matky a otce. Koncept je zároveň „teorií“ i „učením“. Z pozice a perspektivy „umělého“ analytického rozlišování mezi „teorií“ a „praxí“ se výkladové vzory té určité skutečnosti a pro tu skutečnost, mezi sebou navzájem ovlivňují. Sociálně-pedagogický výkladový vzor reality vysvětluje danou sociální událost.

Toto vysvětlení a interpretace pomáhá sociálně-pedagogickému výkladovému schématu pro danou skutečnost konstruovat síť intervencí s cílem ovlivnit tuto sociální událost. Máme v zásadě **tři možnosti**, jak tento vztah představit.

Sociální událost se může změnit díky tomu, že se dostane do souladu s původní, počáteční interpretací a popisem. V tomto případě výkladové schéma pro danou skutečnost potvrzuje výkladový systém té skutečnosti. Převáděno na příklad sociálně-pedagogické pomoci v rodině to znamená, že koncept sociálně-pedagogické rodinné pomoci může být správný, protože „zabírá“, tzn. že v konceptu uložené chápání rodiny jako „nukleární“ sociální jednotky je v souladu se zkušenostmi sociálně-pedagogické intervence. Diagnóza sociálního problému jako případu pro sociálně-pedagogickou pomoc rodině se osvědčila. Koncept zařízení, které poskytlo sociálně-pedagogickou pomoc rodině, je posuzován jako výkonný a schopný, protože způsob, jakým zařízení rozumí sociálním problémům, vedl k požadovaným a potřebným změnám.

Sociální událost se ale nemusí změnit, anebo se dokonce může projevit v jiné formě, která však nebyla vyvolána záměrně. V tomto případě naopak realizovaná intervence nepotvrdila výkladový systém pro danou skutečnost (realitu) a tím se zároveň nepotvrdila interpretace, tzn. výkladové schéma dané skutečnosti. Koncept zařízení této rodině neodpovídá, protože zkušenosti ze sociálně-pedagogického jednání nejsou v souladu s pochopením a výkladem rodinné situace.

V tomto případě lze v sociálně-pedagogických institucích objevit **dva typy** reakcí. V jednom typu reakce by mohlo dojít ke změnám v některých dosavadních interpretacích a výkladech. Byla by například opuštěna definice rodiny jako „nukleární“ sociální jednotky a místo toho by byl rodinou rozuměn vztah mezi matkou a dítětem. Zároveň se změnami uvnitř dosavadního výkladového systému té skutečnosti probíhají i změny v obsahu a formě intervencí. Jestliže nové způsoby jednání potvrdí změněnou interpretaci, pak se nový koncept sociální události jako problémového případu pro sociálně-pedagogickou pomoc rodině osvědčil, stejně jako u první možnosti. Změnu ale prodělalo i sociálně-pedagogické zařízení. Jinak řečeno: Tato sociální organizace se uvnitř svého vlastního výkladového systému skutečnosti učila. V druhém typu mohou sociálně-pedagogické instituce setrvat na svých dosavadních interpretacích a výkladech, ačkoliv z nich vycházející intervence nepřinášejí očekávané změny. V této situaci obvykle zařízení prohlásí problémový případ za jemu nepřislušející, protože mu daná sociální událost „nezapadá do jeho konceptu“. Jinak řečeno: Zařízení se vyhýbá dalším aspektům reality a obrací se pouze k těm, které odpovídají jeho koncepci. Ke změně koncepce nedojde, příslušná sociální organizace se neučí. Dalo by se říci, že sociální organizace tímto způsobem vztahují koncepty skutečnosti na sebe a vytvářejí si, sociologicky řečeno, vlastní okolí (Umwelt).

Může ale nastat i případ, kdy se určitá sociální událost změnila nechtěným způsobem (čímž se opět výkladové schéma dané skutečnosti nachází v rozporu s výkladovou šablonou pro skutečnost) a na základě tohoto rozporu dojde k opuštění celé původní interpretace a výkladového schématu. Staré výkladové schéma dané skutečnosti je nahrazeno schématem zcela novým (jiným), s čímž je samozřejmě

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Profesionální jednání jako určování problému – koncept pružně organizované výchovné pomoci

spojena změna výkladového systému pro tuto skutečnost. Tak např. poloha problému (případu) by již nemusela spočívat v sociálně pedagogické pomoci rodině, nýbrž by byla viděna jako případ pro mimorodinnou péči.

S každým novým konceptem je vlastně vytvářena jiná realita, čímž samozřejmě dochází k jiným formám intervencí. Sociální organizace tím, že nachází další pohled na určitou sociální událost, znovu – nově – definuje problém. Nemění pouze části svého původního interpretačního modelu, ale mění vlastně celý rámec, ve kterém dosud chápala skutečnost. Sociální organizace se pak učí sama měnit perspektivy a úhly pohledu a tím si vytváří schopnost vidět skutečnost pokaždé jinak.

CO IMPLIKUJE FUNGOVÁNÍ KONCEPTŮ?

Z představeného sociálně-pedagogického chápání konceptů jako výkladových systémů té skutečnosti a pro tu skutečnost vyplývají dvě implikace pro porozumění profesionálnímu jednání.

První implikaci lze formulovat takto: *Sociálně pedagogická profesionální praxe spočívá především v definování problému, a nikoliv v řešení problému.* Koncepty sociálně-pedagogických zařízení pro pomoc mládeži jsou chápány jako vzory, které mají ukazovat formy a strategie zacházení s problémy. Přitom se ale často zapomíná na to, že problémy „samy o sobě“ neexistují, nýbrž existují pouze výklady problémů – nemáme vědomí o „něčem“, nýbrž máme vědomí o „něčem“ jako „něco“. V případě sociálně-pedagogické pomoci to znamená, že nebereme na vědomí problém, nýbrž vidíme jej pouze jako problém sociálně pedagogické pomoci. Jednat profesionálně vlastně znamená vnímat sociální události v příslušných rámcích a z jedné perspektivy. Nastane-li určitá sociální událost, je problém již jistým způsobem určen – stává se profesionálně sociální konstrukcí. S touto konstrukcí jsou neoddelitelně spojeny konkrétní formy sociálně-pedagogických intervencí.

Druhou implikaci můžeme najít velmi blízko. *Jestliže se určitý problém dá vidět z jednoho úhlu, tak může být viděn i z úhlů dalších.* Jeden a tentýž sociální problém můžeme vidět nejen jako případ pro sociálně-pedagogickou pomoc rodině, ale i jako případ pro intenzivní individuální péči nebo jako případ pro dlouhodobou výchovnou péči, tzn. jako problém jakékoliv další sociálně-pedagogické formy pomoci. V souladu s tímto pojetím nelze profesionalitu chápat jako pouhé „vědění“, jak je sociální problém daným konceptem definován, nýbrž i vědomí toho, že sociální problém je často zachycen pouze v jedné formě, ale že existují i jiné možnosti a způsoby, jak jej určovat.

EXKURS: OBJEKTIVNÍ NEBO SOLIDÁRNÍ URČOVÁNÍ PROBLÉMU?

Možná, že mnozí čtenáři v tomto okamžiku namítnou, že přece v profesionálním jednání nejde o produkci různých určení problémů a sociálních událostí, nýbrž že jde o objektivní podchycení problému. Přiměřeným způsobem se dá jednat pouze tehdy, použijeme-li koncept, který je v souladu se stavem reality a přesně zobrazuje její jednotlivá fakta. Krátce řečeno: Samotná objektivita umožňuje solidaritu. Uvedený názor na význam popisování problémů, který je označován jako „realistický“, je v sociální pedagogice silně rozšířen. Vede však k jednání pouze v rámci „jediného správného“ konceptu.

Zastáváme-li zde, oproti uvedenému „realistickému“ názoru, názor, že existuje vždy možnost určovat problémy mnoha způsoby, pak připouštíme, že neexistuje pouze jedno objektivně správné určení problému. Toto stanovisko, zvané „pragmatické“, vychází z tvrzení, že „objektivní“ popis problému neříká nic víc než to, že tento popis by mohl být pro nás dobrý. Pragmatické stanovisko se zřídka konstatování, že to nebo ono je objektivně správné. Na konkrétní „pragmatické“ praxi jde – spíše než o „objektivní“ popis problému – o doporučení, jak vidět „to a nebo ono tak i jinak“. Jsou-li tato doporučení přijímána, dochází k rozšíření konsensu – v tomto případě solidarita umožňuje objektivitu. Není-li však doporučení přijato, vzniká alespoň prostor pro další, lepší doporučení. Tím je nabízena příležitost pro nový popis a určení problému, a tím nová možnost pro solidaritu.

V procesu určování problému, kdy se „realistické“ stanovisko opírá o určitou poznatkovou teorii (Erkenntnistheorie), se pragmatický názor zřídka tohoto způsobu jednání. Místo snahy po formulování „absolutního“ konceptu dává přednost demokratické mnohotvárnosti.

JAK BY SE MĚLO ZACHÁZET S KONCEPTY?

Na základě předložené diskuse o konceptech, a zvláště na základě posledních tvrzení, chci formulovat určité normativní stanovisko: *Organizace sociálně pedagogické pomoci se musí nacházet v takové pozici, aby mohla pružně určovat sociální problémy v rámci více konceptů.* Profesionálové by měli především užívat nejrůznější koncepty, aby mohli sociální události vidět a chápat stále jiným způsobem. Tento proces může vést nejen k prohloubení představivosti, ale i k rozvoji schopnosti porozumět určité sociální události i v okamžiku, kdy jsou již vyčerpány možnosti bezprostředního a přímého mezilidského vcítění.

Tím, že si uvědomíme, z jaké perspektivy jsme schopni právě tuto určitou realitu vnímat, zároveň určujeme vzdálenost a terén, kterým náš rozum musí projít tak, aby se porozumění (pochopení) stalo uznávanou formou jednání. Znamená to tedy, že sociální organizace se musí utvářet takovým způsobem, aby mohlo docházet nejen ke změnám v rámci (uvnitř) jedné perspektivy, ale i ke změnám samotných perspektiv a vlastní struktury. Pouze touto cestou je možné najít způsob, jak se zařízení pro pomoc mládeži mohou vyrovnávat s narůstající pluralizací životního prostředí a životních způsobů.

Vzrůstající sociální diferencovanosti nelze smysluplně čelit pouze v rámci standardních procedur. Budou-li se jednotlivá zařízení ptát sama sebe, zda jsou schopna poskytovat péči pouze v rámci jednoho favorizovaného konceptu, pak jejich odpověď bude se vzrůstající mnohotvárností znít stále častěji **ne**. Mnohotvárnost se dá – jak neustále tvrdí sociologové – „redukovat pouze přes mnohotvárnost“. Proto jejich doporučení zní: Zkomplikujte sami sebe! Aby v zařízeních pro pomoc mládeži bylo možné zvyšovat mnohotvárnost, je nezbytné nahradit otázku „můžeme to zvládnout?“ otázkou „jak můžeme vnímat sociální problémy?“... Tato změna pozice může vést ke stavu, kdy se struktury sociálních zařízení budou přizpůsobovat jedincům a nikoliv jedinci těmto zařízením a jejich organizaci.

Skutečná výzva k profesionální pomoci mládeži nespočívá tedy pouze ve zjemňování „vztahové práce s klienty“; tato výzva spočívá více méně v učení a rozvíjení sociálních organizací prostřednictvím hledání stále nových způsobů určování problémů a v institucionalizaci tohoto pružného přístupu. Podaří-li se to, pak budou tyto organizace založeny na principu dialogu a budou směřovat k normativně sociální integraci, legitimizované samotným životním prostředím (okolím).

REALIZACE JEDNOHO PRUŽNÉHO KONCEPTU: ZŘÍZENÍ STANIC PRO POMOC MLÁDEŽI (JUGENDHILFESTATIONEN)

Teze, které byly dosud představeny na obecné úrovni, se pokusím nyní konkrétně ilustrovat. A to na příkladu konceptu pružně (flexibilně) organizované výchovné pomoci a na způsobu jeho realizace formou stanic pro pomoc mládeži. Zároveň se pokusím více objasnit, jak se jedno zařízení může prostřednictvím procesu určování problémů stále učit a vyvíjet. Prezentovaný koncept je v současné době uváděn do provozu v Meklenburg-Vorpomern (bývalá NDR). Je zaštitěn spolkovým ministerstvem pro ženy a mládež, podporován ministerstvem kultury spolkové země a realizován jako modelový projekt Institutem Rauhes Haus pro sociální praxi (ISP).

Model „pružně organizované výchovné pomoci“ je jako sociálně-pedagogický koncept pomoci dětem a mladistvým realizován podle zákona pro pomoc dětem a mladistvým (Kinder und Jugendhilfegesetz – KJHG §27-§35). Tento koncept vychází ze znění §27 KJHG. Podle tohoto paragrafu je „nutné poskytovat pomoc dětem a mladistvým, pokud se jim nedostává patřičné péče a výchovy k jejich blahu“. Tento paragraf zajišťuje osobám pověřeným péčí o děti subjektivně veřejný nárok na přiměřenou výchovu v zájmu a pro blaho jejich dětí. Tuto „přiměřenou výchovu“ by měly zajišťovat svobodné spolky a veřejné instituce, obzvláště ty, které jsou vyjmenovány v následujících paragrafech jako sociálně-pedagogické formy péče. V zákoně jsou uvedeny výchovné poradny, sociální skupinová práce (Gruppenarbeit), sociálně-pedagogická pomoc rodinám, celodenní skupiny, skupiny volného času, výchovné ústavy a intenzivní individuální sociálně-pedagogická péče. Znění zákona zrcadlí strukturu a diferencovanost sociálně-pedagogické pomoci, její různé formy, které se vyvinuly ve spolkové republice v posledních 30 letech.

Uvedené formy sociálně-pedagogických konceptů pomoci nacházejí své naplnění a realizaci v pří-

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / *Profesionální jednání jako určování problému*
– koncept pružně organizované výchovné pomoci

slušných sociálních zařízení. Znění zákona (KJHG) tak institucionalizuje vybrané sociálně-pedagogické koncepty pomoci mládeži a vlastně legitimuje institucionalizované formy sociálně-pedagogických konceptů té a pro tu určitou skutečnost.

Uvedené vymezení forem pomoci mládeži je však problematické, protože potvrzuje a zpevňuje pouze ty sociální nabídky, které spočívají ve stacionárních či stacionárně ambulantních způsobech práce. Podle výše představených koncepčně teoretických úvah to znamená, že kapacita pro rozvíjení a učení se bude v těchto zařízeních pravděpodobně omezena. *Tato sociální zařízení budou vnímat sociální události (na podkladě legitimacy dané zákonem KJHG) pouze v rámci institucionalizovaného konceptu a případné změny budou probíhat pouze ve formě korektur uvnitř právem chráněného konceptu.* V důsledku právního vymezení a rozlišení forem sociálně-pedagogické pomoci budou zařízení poskytující vyjmenované formy sociálně-pedagogické pomoci chápat zavádění nových konceptů jako prostor pro rozšiřování své dosavadní organizace a struktury. Místo procesu učení a vývoje, který by vedl k nezbytné přestavbě instituce, se pouze dostaví její rozmach.

Identifikace sociálně-pedagogických konceptů s již existujícími nebo v budoucnu institucionalizovanými zařízeními zároveň vede ke vzniku specializovaných podpůrných nabídek, které na jedné straně umožňují zařízením inzerovat rozměry své kompetence, a zároveň – na druhé straně – při potížích s dětmi nebo mladistvými vyhlásit svoji „nepříslušnost“, která je však vlastně výrazem nízké kapacity organizace pro učení a rozvoj. Uvedený proces vede ke známým důsledkům, jako je „odsouzení“ nebo „přeznačkování“ některých mladých lidí... Vždy se někde nachází ještě jedno zařízení nebo forma pomoci, která „tomuto těžkému případu“ může odpovídat. Tento výklad zákona pro mládež (KJHG) připouští obavy, že nežádoucí rozmach výchovných zařízení pro děti a mladistvé se pouze vymění za rozmach specializovaných opatření.

Historická rekonstrukce a odpověď na otázky, jak a proč došlo k této diferenciaci a vymezení opatření a ke vzniku těchto „racionálních struktur“, dosud chybí. V každém případě jsme v situaci, kdy historicky vyvinuté struktury sociálních zařízení určují způsob interpretace znění zákona KJHG. Jsou však možné (a nezbytné) i jiné interpretace znění zákona KJHG – a v jejich důsledku jsou realizovatelné i jiné formy institucionalizované sociálně-pedagogické pomoci mládeži.

Jednou z nich je i koncept „pružně organizované výchovné pomoci“ a s ním spojené zřizování „stanic pro pomoc mládeži“. Realizace konceptu pružně organizované výchovné pomoci ve formě stanic pro pomoc mládeži má právní základ právě ve zmíněném §27 KJHG.

Koncepce „pružně organizované výchovné pomoci“ vychází z názoru, že formy sociálně pedagogické pomoci uvedené v §§ 28-35 KJHG nenaplňují nabídku „přiměřené pomoci a výchovy“ (§27 KJHG) zcela... a zákon tím dává záměrně prostor pro sociálně-pedagogickou fantazii. Tento výklad předpokládá, že zákonodárce vyjmenovanými formami pomoci myslí pouze základní sociálně pedagogické koncepty, které však nemusí být jednotlivě institucionalizované ve formě zařízení poskytující jednu z forem pomoci.

Koncept „pružně organizované výchovné pomoci“ je zároveň pokusem dát § 27 rozhodující váhu a v souladu s jeho zněním individualizovat (přizpůsobovat dětem a mladistvým) a neustále inovovat sociálně-pedagogické aranžmá. Stanice pro pomoc mládeži v tomto významu nabízí „**z jedné ruky**“ nejen formy sociálně-pedagogické péče v §§28-35 KJHG uvedené, ale i další, nové formy výchovné pomoci. Pomoc „z jedné ruky“ znamená, že celé spektrum standardních, zákonem definovaných forem a další, nové formy jsou nabízeny jedním jediným týmem, tzn. jde o nabídku všech myslitelných způsobů výchovné pomoci z jednoho místa.

Profesionální „stanice pro pomoc mládeži“ si při hledání přiměřeného aranžmá kladou jako první otázku: V rámci jakého konceptu lze tomuto „případu“ porozumět a pochopit ho? Jinak řečeno: Pozornost se zaměřuje na „posazení problému“ (Problemsetzung). Nepřinese-li vybraný koncept očekávané změny, je možné (díky principu široké nabídky výchovné pomoci) použít okamžitě jiný koncept (po odhlasování na výchovné konferenci týmu). Tímto způsobem je pružně organizována nabídka výchovné pomoci, tzn. je přizpůsobována individuálním potřebám a požadavkům dětí a mladistvých, zařazených do péče stanice. Místo závislosti na jedné standardní proceduře si organizace vytváří trvalý prostor pro možnost stále se učit a vyvíjet.

Koncept „pružně organizované výchovné pomoci“ nespočívá pouze ve virtuozitě praktiků v určování problému. Usilovná organizační proměnlivost vyžaduje i odpovídající pružné formy financování. Je zcela jasné, že spojení jakéhokoliv konceptu pouze s jedním – i když jistým – způsobem

financování překáží jeho organizační proměnlivosti. Ve snaze předejít těmto potížím byl pro „pružně organizovanou výchovnou pomoc“ zaveden nový účetní modus, tzv. hodina sociálně-pedagogického odborného výkonu (dále SOV-hodina). SOV-hodina je údaj o výlohách organizace (stanice pro pomoc mládeži) na realizaci výchovné pomoci v daných podmínkách. Rozpočet na SOV-hodinu zahrnuje: mzdové výlohy na sociální pedagogy, mzdové výlohy na management a administrativu, výlohy za supervizi, výcviky a další kvalifikační opatření, pedagogický pohyblivý fond, a konečně náklady na vlastní provoz stanice pro pomoc mládeži. Hodnota SOV-hodiny se stanoví dohodou stanice se zemským úřadem pro mládež (Landesjugendamt) o personální a materiální vybavenosti, ve které jsou uvedeny i další výlohy. S takto vypočítanou hodnotou SOV-hodiny se zachází následovně: V rámci výchovné konference týmu a vypracovaného pomocného výchovného plánu se zvolí jeden sociálně-pedagogický koncept pomoci, specifikovaný na konkrétního jedince. Specifikace obsahuje také odhad intenzity pomoci a času, které jsou v tomto případě přiměřené a zapotřebí. Je nutné určit, zda sociálně-pedagogická pomoc – např. v rodině – vyžaduje týdně (nebo měsíčně) 5, 10 nebo 25 hodin. Takto určená intenzita péče je stanici uhrazena dle SOV-hodin vynaložených na danou sociálně-pedagogickou pomoc.

Nezávisle na takto konstruované prognóze obsahu sociálně-pedagogického odborného výkonu jsou navíc stanoveny další vedlejší výlohy pro každý jednotlivý případ: např. na nájem, stravu, jízdné atd. Podle pedagogického záměru jsou pak tyto vedlejší výlohy přímo vypláceny mladistvému, anebo jsou v rámci účetního systému stanice pro pomoc mládeži realizovány týmem pedagogů. Ukáže-li se v průběhu výchovné pomoci, že intenzita péče musí být změněna (např. je-li nezbytná častější přítomnost profesionála v rodině), bude prostřednictvím výchovné konference týmu stanoven nový počet hodin a stanice tyto hodiny opět účtuje jako SOV-hodiny. Obdobným způsobem lze řešit i situaci, kdy se poskytovaný koncept pomoci rodině neprokáže jako účinný. Místo pomoci rodině bude pomoc spočívat v intenzivní péči o jedince. I tato změna konceptu je možná bez finančních problémů. Pro individuální péči o jedince se opět stanoví její intenzita a vyúčtuje se prostřednictvím SOV-hodin. Jestliže v prvním případě zůstanou patrně vedlejší výlohy za odvedený výkon stanice pro pomoc mládeži nezměněny, ve druhém případě, kdy byla změněna celá koncepce péče, se pravděpodobně změní i vedlejší výlohy – např. nájem za byt pro mladistvého.

V průběhu všech změn může zůstat jedna a tatáž stanice pro pomoc mládeži stále aktivní jako jediná instance péče. Nemusí tak docházet k problematickému delegování případu a k přesunu jedince do péče jiných institucí. Tímto způsobem lze zvládnout (finančně – poznámka redakce) i péči o tzv. těžké případy, vyžadující vysokou intenzitu a variabilitu péče. Na pozadí konceptů „pružně organizované výchovné pomoci“ nebude pro některá zařízení již tak snadné inzerovat vlastní nekompetenci (nepříslušnost), tzn. odvolávat se na údajně lepší vybavenost a tím i vyšší odbornou specializaci jiné instituce pro daný případ. Účetní modus SOV-hodina vybavuje na podkladě odborných úvah a závěrů každé zařízení nezbytnými finančními prostředky pro péči o jakkoliv obtížný případ. Myšlenka nabízení výchovné pomoci „z jedné ruky“ umožňuje ve své praktické podobě stále variabilnější volbu pedagogicky přiměřených konceptů péče. Každé zařízení pro pomoc mládeži je pak schopné poskytovat přiměřenou pomoc a podporu jakýmkoliv dětem a mladistvým.

Literatura:

- Galanter, E., Gerstenhaber, M.: *On Thought. The Extrinsic Theory. In: Psychological Review*, 63, 1956, s. 218-227
- Geertz, C.: *Religion as a Cultural System. In: Geertz, C.: The Interpretation of Culture. New York 1973*, s. 76-125
- Wellmer, A.: *Ethik ind Dialog. Frankfurt 1986*, s. 124

K otázce profesionálního určování problému lze číst:

Schön, D.: *Generative metaphor: A Perspective on Problem-Setting in Social Policy. In: Ortony, A.(Ed.): Metaphor and Thought. Cambridge 1979*, s. 254-283

Rein, M.: *From The Policy to Practice. London 1983*

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / *Profesionální jednání jako určování problému*
– koncept pružně organizované výchovné pomoci

Rorty, R.: Solidarity or Objectivity? In: Rorty, R.: Objectivity, Relativism and Truth. Cambridge 1991, s. 21-34

Teze k procesu učení se organizací dokladují:

Argyris, C., Schön, D.: Organizational Learning: A theory of Action Perspective. Reading 1978

Argyris, C., Schön, D.: Theory in Practice: Increasing Professional Effectiveness. San Francisco 1982

Levy, A., Merry, U.: Organizational Transformation. New York 1986

K sociálně pedagogické interpretaci zákona KJHG viz:

Rössler, J., Zur Gestaltung der Hilfen zur Erziehung nach dem KJHG. In: Jugendhilfe, 1, 1991, s. 12-32



SOCIÁLNĚ-PEDAGOGICKÉ PŘÍSTUPY V PRÁCI S „NEORGANIZOVANOU MLÁDEŽÍ“ V NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍCH A OTEVŘENÝCH KLUBECH PRO DĚTI A MLÁDEŽ



Michal Svoboda

(V tomto příspěvku jsou uvedeny dvě vybrané kapitoly z diplomové práce zpracované na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích – Teologická fakulta, Katedra pedagogiky.

V dalších dvou kapitolách se autor věnuje čtyřem modelům práce s neorganizovanou mládeží. Modelu německému (Offene Kinder- und Jugendarbeit), anglosaskému (youth work) a dvěma koncepcím, které se rozvíjely v České republice. Uvedené modely porovnává s výše uvedenými osmi kritérii sociálně pedagogického přístupu a zhodnocuje jejich uplatnění v jednotlivých modelech.

Kompletní diplomová práce je dostupná online ve studijní agendě Stag Jihočeské univerzity. Přístupová cesta k práci: <http://stag-web.jcu.cz/apps/stag/prohlizeni/index>. V okně hlavní menu zvolit „Osatní“ a následně „Diplomové práce“. V otevřeném vyhledávači pak jako název fakulty zadat „FTE“ a jako typ práce „diplomová“. Pozn. redakce).

I. KDO JE „NEORGANIZOVANÁ MLÁDEŽ“?

Cílem této kapitoly bude rozkrýt pojem „neorganizovaná mládež“. Vyjdeme z předpokladu, že její „neorganizovanost“ úzce souvisí s podmínkami socializace mladých lidí v dnešní společnosti. Proto se základem našich úvah stane analýza nároků socializace, a spolu s ní analýza vnitřních procesů utváření identity, které se socializací úzce souvisejí. Záměrně se nebudeme zabývat rozбором množství sociálně nepříznivých situací, se kterými se denně „neorganizovaná mládež“ musí potýkat. Tuto problematiku již zpracoval tým autorů v knize Děti a mládež v obtížných životních situacích a my ji budeme předpokládat jako jedno z východisek.

Druhou část této kapitoly budeme věnovat schopnosti zvládání náročných životních situací. Současné sociologické studie nám potvrdí, že určité procento mladých lidí má se zvládáním nových a náročných životních situací velké problémy. Jejich socializace je určitým způsobem narušena (selhává), což se projevuje tzv. nezvládáním života.

V závěru kapitoly pak vymezíme pojem „neorganizovaná mládež“, kterou budeme charakterizovat jako mladé lidi procházející obdobím tranzitu mezi dětstvím a dospělostí, na pozadí postmoderní společnosti, ve které se setkávají s životními problémy, které nejsou shopní sami řešit, a prožívají proto tzv. moratorium dospělosti.

Nároky socializace mládeže v postmoderní společnosti

„Dnes jsme dorazili na území, které nikdy žádní lidé neobývali, na území, které lidské civilizace minulosti pokládaly za neobývatelné.“¹

1 BAUMAN, Z.: Individualizovaná společnost. Praha, Mladá fronta, 2005.

Polský sociolog Zygmund Bauman hovoří o dnešním světě jako o sociálním teritoriu, které je historicky bezprecedentní, které nemá analogii a pro něž lidé nenacházejí vzorce, které by jim nabízely jednoznačné řešení. Nejednoznačnost a pluralita životních cest jsou tak jednou z hlavních charakteristik dnešní doby.

Druhým podstatným rysem pak je ambivalence života lidí. Na jedné straně dnešní mladí lidé žijí ve společnosti neuvěřitelných možností, dynamických změn, napětí a mají příležitosti uspokojovat své touhy po poznání a seberealizaci (tzv. teorie zážitkové společnosti německého sociologa G. Schulzeho). Na druhé straně jsou však vystaveni nároku uspořádání vlastního života ve společnosti, která je ambivalentní, individualistická, bez institucionálních opor, a mladí jsou na utváření vlastní identity v posledku sami (tzv. teorie rizikové společnosti německého sociologa U. Beca).²

Současná společnost je tedy společností příležitostí i rizik, které se výrazně promítají i do socializace mladých lidí.

Nároky životního způsobu společnosti na socializaci mládeže

1. Vytvořit si vlastní životní projekt v pluralismu životních projektů

Mladí lidé vyrůstající v této společnosti jsou dnes konfrontováni s odlišným světem, než ve kterém se socializovali jejich rodiče. U starších pedagogů doprovázejících mladé procesem socializace se proto občas setkáváme s poznámkami: naše životní zkušenosti jsou již nepředatelné, svět se dnes zásadně mění už v průběhu jedné generace a učit se musíme spíše my, abychom tomuto světu vůbec porozuměli.

Skutečností je, že doba moderní³, v níž se socializovaly předcházející generace, byla modelována jako předmět administrace jednoho velkého projektu. Byl to svět s jasně formulovanými a realizovanými cíli, kde obecný cíl byl rozložen do řady řešitelných problémů. Svět byl chápán jako spojitý celek, kde probíhala socializace směrem k soudržnosti celku, a to vše lánovitě, v reálném čase, směřující od nedostatků přítomnosti k budoucnosti.⁴ Prosazovala se institucionalizovaná výchova vedoucí k socializaci do přehledné a stabilní společenské struktury.⁵

Naopak postmoderna⁶ se stala dobou zániku tohoto jednoho velkého společného „super projektu“. Charakteristickým rysem je možnost volby. Dnešní mladá generace již žije množstvím projektů, které podlehly privatizaci, deregulaci a fragmentarizaci. Již nechápe lidskou skutečnost jako předmět správy a normativního regulování, ale jako soubor možností, které nejsou determinovány.⁷ Každý mladý člověk si uvnitř společnosti tvoří vlastní jedinečnou cestu, která probíhá formou střetů mezi možnostmi jedince a normami společnosti.⁸

Pro sociálně-pedagogický přístup k mládeži vyrůstající v postmateriální společnosti⁹ z toho plyne fakt, že musí opustit socializační snahy zaměřené na jeden obecně uznávaný projekt života a stát se průvodcem mladých lidí v pluralismu životních projektů.

Východiskem pro tuto práci musí být vždy aktuální osobní situace mladého člověka a zohlednění faktu, že každý mladý člověk je tvůrcem své vlastní životní cesty.¹⁰

2 Srov. VÁŽANSKÝ, M.: Základy pedagogiky volného času. 2. doplň. vyd. Brno, Print-Typia, 2001, s. 20.

3 Moderna byla spojena s dobou, kdy se stala víra v rozum člověka náboženstvím (religio). Tomáš Halík ve své oxfordské přednášce popisuje pojem „religio“ jako správný rituální vztah ke správným uznávaným bohům. Tvrdí, že po křesťanství převzala sociálně-politickou roli „religio“ racionalistická věda, která si ji však udržela jen do dvacátého století. Později zastalo roli „religio“ kapitalistické hospodářství a dnes hrají tuto roli média, která vytvořila tzv. globální společnost. Srov. HALÍK, T.: Vyzývání i nevyzývání: Evropské přednášky k filozofii a sociologii dějin křesťanství. Praha: Lidové noviny, 2004, s. 22 – 64.

4 Srov. BAUMAN, Z.: Úvahy o postmoderní době. Praha: Sociologické nakladatelství, 1995, s. 10 – 13.

5 Srov. KLÍMA, P.: Práce s neorganizovanými dětmi a mládeží a její nízkoprahové souvislosti. Ethos, 2003, roč. 11, č. 4, s. 40.

6 Postmoderna je období, které vychází z krize racionality moderny druhé poloviny dvacátého století.

7 Srov. BAUMAN, Z.: Úvahy o postmoderní době..., s. 13 – 19.

8 Srov. KLÍMA, P.: Pedagogika mimo zdi institucí. In JEDLIČKA, R. et al.: Děti a mládež v obtížných životních situacích. Praha, Themis, 2004, s. 355 – 356.

9 Postmateriální společnost je pojem z teorie amerického sociologa Ronalda Ingleharta, který tvrdí, že v západní společnosti došlo k hodnotovým posunům směrem tzv. postmateriálním hodnotám.

10 Potřeba nezávislosti a autorství vlastního života byla jednou ze čtyř hlavních potřeb mládeže Evropy, které se vynořily z diskuzí vedených k vytvoření Bílé knihy o mládeži z roku 2001. Té předcházelo 17 národních konferencí, z nichž se 450 mladých lidí z 31 zemí setkali v Paříži, aby dali dohromady 80 návrhů z celoevropského pohledu. Konzultační proces se završil slyšením v Evropském parlamentu v dubnu 2001. Srov. Bílá kniha Evropské komise Nový podnět pro evropskou mládež [online]. Praha, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky, odbor pro mládež, 2002, poslední aktualizace 29. 12. 2005 [cit. 09. 11. 2006]. Dostupné na: <<http://www.msmt.cz>>. s. 8.

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež

2. Volit priority bez jednoznačných hodnot a norem

„Moje hodnoty tvoří moji identitu. Když změním své hodnoty, změním svou identitu, změním sám sebe.“¹¹

Fakt odvržení jednoho společného „super projektu“ je doprovázen ambivalencí, kdy téměř každý sociální jev je nejednoznačný a současně mu lze připsat pozitivní i negativní rysy. Fakt ambivalence vede k růstu relativismu, což ve svých krajních důsledcích znamená zpochybnění tradičních morálních hodnot, jež ztrácí svou závaznost, protože již není sociální síly, která by je ochraňovala. Německý sociální analytik Werner Helsper v tomto smyslu hovoří o tzv. hypoteticky reflexivním postoji postmoderního člověka ke svému životu. Ten je podle něj ve svém přesvědčení nejistý, není vlastně přesvědčen, jen se domnívá, má „hypotézu“, kterou neustále podrobuje reflexi, nevěří, ale jenom uvažuje. Zaujímá proto zřídka nějaký postoj, který by pronikl celý jeho život, ale spíše hraje určité role.¹²

V této situaci člověk, který téměř denně musí volit priority, pozbývá pevnou oporu v rozhodování. Nemůže se opřít o žádný instinkt či tradici, která by mu napověděla, co má učinit. Stále více se propadá do ovládnutí jinými, směrem ke konformismu, pasivitě a převládajícím názorům.¹³ Tento člověk je „rozervaný“ a motá se mezi střípky dojmů a prožitků, z nichž se marně snaží slepit smysluplný obraz života, který má cíl a směr. Sní o světě jednodušším, jednoznačnějším, sní o „velkém zjednodušení“. V této touze někteří lidé dokonce přenášejí odpovědnost za formování své identity na někoho, kdo se zaručí za správnost učiněných rozhodnutí.¹⁴

Zygmund Bauman v této souvislosti hovoří o pádu „věku etiky“ (moderny) a počátku „věku morálky“ (postmoderny), kdy jsou již lidé postaveni před úkol rozhodovat se podle své vlastní mravní odpovědnosti.¹⁵ Tvrdí, že skončila doba hledání univerzálních pravidel a obecných etických principů a nastala doba, kdy je nutno stanout tvář v tvář holé pravdě mravních dilemat, jež vyplývají z naší každodenní zkušenosti.¹⁶ Morální odpovědnost se přesunula z instituce a každého jedince a přinesla s sebou nárok výchovy mladé generace k odpovědnému mravnímu uvažování.¹⁷

Proto, aby se mladý člověk byl schopen sám orientovat v tzv. supermarketu hodnotových orientací, musí tedy udělat zkušenost mravního uvažování. Tato zkušenost mu přinese jasnější vnitřní identitu, se kterou se bude schopen svobodně a odpovědně postavit novým a náročným životním situacím.

Místem, kde by mladý člověk měl udělat tuto zkušenost, je na prvním místě rodina. S jejím současným selháváním je však tento úkol přenášen na pracovníky pomáhajících profesí, kteří jsou často jediní, kdo tvoří mladým lidem pevnou oporu v nejistotě dospívání. Tento fakt proto přináší na sociálně-pedagogické pracovníky nárok umožnit mladým lidem vstupovat do interakcí s individuálními skupinami, které jsou nositeli hodnot.¹⁸

Dle komunitaristy¹⁹ Alasdaira MacIntyreho by tato „setkání“ měla mladým lidem umožňovat tzv. lokální společenství, která se dnes například vytvářejí v tzv. komunitních centrech. MacIntyre charakterizuje tato místa jako geografická a duchovní centra obce, která jsou nositeli sdílených hodnot

11 YOUNG, K.: The Art of Youth Work. Dorset, Russell House Publ., 1999, s. 4.

12 Srov. HELSPER, W. (Ed.): Jugend zwischen Moderne und Postmoderne. I KAPLÁNEK, M. Jugendarbeit: Ort der Verkündigung. Wege zur Glaubensvermittlung in der offenen Jugendarbeit. Linz, 1998. Disertační práce. Katholisch-Theologische Hochschule Linz. Vedoucí práce: P. Hofer. s. 17.

13 Srov. FRANKL, V. E.: Člověk hledá smysl Úvod do logoterapie. Praha: Psychoanalytické nakladatelství J. Kocourek, 1994. s. 70.

14 Srov. BAUMAN, Z.: Úvahy o postmoderní době..., s. 58 – 59. Pozn.: U mladých tuto roli může sehrát parta, subkultura, náboženská sekta aj.

15 Pozn.: Pojem „etika“ je de chápán jako hodnotící proces zabývající se všeobecnými principy (východiský) správného jednání, bez ohledu na konkrétní okolnosti. Pojem „morálka“ jako soubor obecně závazných pravidel lidského jednání. Zygmund Bauman hovoří o postmoderně jako o „věku orálky bez etiky“. Tím autor popisuje skutečnost, že se pravidla lidského jednání stala subjektivní záležitostí každého jedince

16 Srov. BAUMAN, Z.: Úvahy o postmoderní době..., s. 127.

17 Pozn.: Pojem „mravní uvažování“ (usuzování) zde rozhodně není chápán jako moralizování. Jde o proces uvažování mladého člověka o obrazu sebe sama (self-image), o smyslu pro sebeprosazení (sense of achievement), sebehodnocení (self worth) a vlastní odpovědnosti, které determinují, v co malý člověk věří, že je dobré nebo špatné. Tyto jeho hodnoty podtrhávají vše co je. Srov. BAUMAN, Z. Úvahy o postmoderní době..., s. 162.

18 Pozn.: Potřeba stabilních hodnot je jednou ze čtyř hlavních potřeb mládeže Evropy, která se vynořila z diskuzí vedených k vytvoření Bílé knihy o mládež z roku 2001.

19 Pozn.: „Komunitarismus“ je směr morální filozofie 20.století, který se vytvořil v polemice s liberalismem hodnotově neutrálního státu. Vyznačuje se důrazem na společensky předem zažité mravní a duchovní názorové orientace, jež vytvářejí řádomy jednoho společenského celku jako určité koncepce všem společného a všemi sdíleného dobra. Mravnost a dobro jsou proto nadazeny právu jako podmínky možnosti jejich vzniku a perspektivní stabilní trvalosti. Představiteli tohoto směru jsou Alasdair MacIntyre, Axel Honneth aj. Srov. VELEK, J.: Spor o liberalismus a komunitarismus, Praha, Filozofie, 1997.

a autority a místy k setkávání.²⁰ Již na první pohled je zřejmé, že tento model je obrazem fungující vícegenerační rodiny.

3. Realizovat svůj potenciál v individualistické společnosti

Jak jsme již uvedli, postmoderní člověk se vyvázal ze společenského projektu moderny a zaměřil se na utváření osobní cesty životem. Dnes proto pozorujeme, že převažuje zájem o vlastní individualitu, o poznávání „Já“ (tzv. psychologizace života)²¹ a o soukromou sféru. Člověk vidí hlavní důvod své existence v hédonistickém²² naplnění sebe sama, tj. žít tady a teď, podle vlastní volby.²³ Život se zaměřuje na volnočasové aktivity, materiální blahobyt a péči o tělo. Vše směřuje ke kvalitě osobního života²⁴, v němž je oceňována individualita, svoboda a možnost volby v jeho uspořádání.

Mladý člověk vyrůstající v takto zaměřené společnosti adekvátně očekává, že prožije život kvalitní a naplněný. Bohužel však konfrontace s náročnými životními situacemi, bez opory ve stabilních vztazích, se pro některé z dospívajících stává příčinou mnohých selhání. Velký úkol autorství vlastního života často ustupuje problému zvládnání života (Lebensbewältigung)²⁵, a z naděje mladých lidí se stává zklamání, hmatatelné v pasivitě, lhostejnosti a vnitřní prázdnotě.

Tyto skutečnosti si naše západní civilizace začíná uvědomovat jen velmi pomalu. Až v poslední době začíná být dominantní individualismus vyvažován zkušeností kultury východní, která spočívá na udržování vzájemné závislosti mezi jedinci. Do západní kultury pomalu proniká způsob prožívání a organizování psychického života ve smyslu vztahu k druhému a začínají se prosazovat pojmy jako kolektivní, společenský a vztahový.²⁶ To se například již zhodnocuje i v socializaci, v níž začal být vztah chápán jako jedna ze základních konstrukcí lidské identity.²⁷

Souhrnně lze říci, že postmoderní mládež na jedné straně přejímá ze západní kultury obrovský důraz na vlastní autonomii, ale na straně druhé je kritická k důsledkům osamocení v uvolněném autonomním prostoru a bytostně touží po vztahu, který by potvrzoval její hodnotu a umožňoval její seberalizaci.

4. Zvládnout svůj volný čas

O dnešní společnosti lze také hovořit jako o společnosti volného času.²⁸ Na tento fenomén poukázal pedagog volného času Mojmír Vážanský v souvislosti s nárůstem volného času obyvatel a se zvyšujícím se významem volného času v životě společnosti. Vážanský zvláště podtrhl, že možnost disponování volným časem dnes umožňuje lidem měnit jejich životní styl.²⁹

Jednou ze společenských skupin, která dnes disponuje velkým objemem volného času, jehož způsob trávení výrazně ovlivňuje její životní způsob, je námi sledovaná skupina mladých lidí. Nedávné výzkumy sociologa Petra Saka a socioložky Karolíny Sakové v této oblasti ukázaly, že mladí lidé tráví svůj volný čas nejčastěji pasivním sledováním médií, odpočinkem, sportem a schůzkami s přáteli (srov. tab. č. 1).³⁰

20 Srov. MACINTYRE, A. Ztráta ctnosti: O morální krizi současnosti. Praha, Oikymen, 2004.

21 Z hlediska psychoterapie je postmoderní dobou sebereflexe a introspekce. Představitelé psychoterapeutického směru logoterapie tento přístup kritizují a poukazují, že by se měly přestat odkrývat determinanty člověka a mělo by se člověku umožnit vyjít z každodenní zkušenosti, tj. přesáhnout tuto zkušenost. Srov. LUKASOVÁ, E.: Logoterapie ve výchově. Praha, Portál, 1997. s. 20, 23, 70.

22 „Hédonismus“ je etický princip uplatňovaný ve starém Řecku (kyrénská škola), podle něž má být slast (radost, požitky, rozkoš – „plaisir“) považována za nejvyšší dobro a kritérium jednání. Snaží se redukovat mnohotvárnost a vrstevnatost etických požadavků na úsilí o požitky. Dosažení slasti a vyhnutí se utrpení má být hlavním cílem a motivem v životě člověka.

23 Srov. LIPOVETSKÝ, G.: Éra prázdnoty: Úvahy o současném individualismu. Praha, Prostor, 1998. s. 259.

24 Srov. VÁŽANSKÝ, M.: Základy pedagogiky volného času..., s. 64. Srov. též LIPVETSKÝ, G.: Éra prázdnoty: Úvahy o současném individualismu..., s. 263.

25 Srov. KLÍMA, P.: Pedagogika mimo zdi institucí. In JEDLIČKA, R. et al.: Děti a mládež v obtížných životních situacích..., s. 357. Srov. též DEINET, U., STURZENHECKER, B. (Hrsg.): Handbuch Offene Jugendarbeit. 3. Aufl. Münster: Votum-Verlag, 2000. s. 22.

26 Srov. VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I.: Sociální psychologie. Praha: ISV-nakladatelství, 1997. s. 229 – 231.

27 BAUMAN, Z.: Myslet sociologicky: Netradiční uvedení do sociologie. Praha, Sociologické nakladatelství, 1997. s. 98.

28 Srov. VÁŽANSKÝ, M.: Základy pedagogiky volného času..., s. 22 – 23.

29 Srov. VÁŽANSKÝ, M.: Základy pedagogiky volného času..., s. 48.

30 Srov. SAK, P., SAKOVÁ, K.: Mládež na křižovatce. Praha, Svoboda Servis, 2004. s. 66. Srov. též: ŠTURSOVÁ, T., BOCAN, M.: Aktuální problémy mladé generace ČR: Závěrečná zpráva. Praha, Národní institut dětí a mládeže MŠMT ČR, 2006. s. 13.

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“
v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež

Tabulka č. 1. **Čas, který věnuje mladá geneace ČR vybraným volnočasovým aktivitám**
(zaokrouhlený průměr)

Volnočasová aktivita (hod. týdně)	Věková skupina		
	15 – 18 let	19 – 23 let	24 – 30 let
Sledování televize	10,5	8,5	8
Odpočinek	4	3	3,5
Sport	2,5	2	1,5
Setkávání s přáteli	2,5	2,5	3,5

Pro naše účely je zvláště důležité si všimnout množství volného času, který mladí věnují setkávání se se svými vrstevníky. Tento čas je totiž kompenzací množství volného času individualisticky stráveného sledováním médií (hudba, televize, internet) a odpovídá přirozené potřebě mladých lidí se sdružovat ve vrstevnických skupinách. Autoři Sak a Saková ve svých výzkumech uvedli, že denně se schází s přáteli 49 % mladých lidí, a většina zbývajících, tj. 42 % mladých, se setkává se svými vrstevníky alespoň jednou týdně.³¹ Tento fakt potvrzuje skutečnost, že vrstevnické vztahy jsou podstatným atributem dospívání a vrstevnická komunikace je klíčová při utváření identity jedince.

Další důležitou charakteristikou trávení volného času mladými lidmi, která vyplynula z uvedeného výzkumu, je fakt, že mladí lidé dnes dávají přednost trávení volného času mimo volnočasové organizace (srov. tab. č. 2).³² Většina z dotázaných uvedla, že upřednostňuje způsob trávení volného času dle svého zájmu, samostatně či s přáteli, bez vnější organizace jinými subjekty. My si v této souvislosti dovolueme tvrdit, že touha mládeže po sebeurčení v jejím volném čase má přímou souvislost se společenskou nálepkou „neorganizovaná mládež“.

Tabulka č. 2. **Četnost využití jednotlivých volnočasových aktivit věkovými skupinami mládeže ČR**
(zaokrouhlený průměr)

Místo trávení volného času v %	Věková skupina		
	15 – 18 let	19 – 23 let	24 – 30 let
Sám, s rodinou, přáteli	85	87	91
V tělovýchovné organizaci	38	27	23
Ve škole mimo vyučování	30	16	3
V domě dětí a mládeže	25	8	6
V komerčním zařízení pro volný čas	15	31	26
Jinde	11	14	12

O to, že tato společenská nálepka mládeže je negativní, se zejména zasluhuje patologie využívání volného času, k níž má mládež v rámci sebeorganizace tendenci sklouznout. V současné době má mezi sociálně-patologickými jevy ve volném čase mládeže prvenství užívání drog.³³ Již v roce 1998 profesor Howard Parker, zabývající se drogovou scénou Velké Británie, představil ve své knize *Illegal leisure*³⁴ nový fenomén, tzv. normalizaci drog ve volném čase mladých lidí. Ve své studii poukázal na fakt, že se drogy staly přirozenou součástí volného času dospívajících, a zároveň upozornil, že drogová politika Velké Británie, která by měla na tento trend odpovědět, je dysfunkční. Dnes, devět let po vydání této

31 Srov. SAK, P., SAKOVÁ, K.: Mládež na křižovatce..., s. 61.

32 Srov. SAK, P., SAKOVÁ, K.: Mládež na křižovatce..., s. 71. Srov. též: ŠTURSOVÁ, T., BOCAN, M.: Aktuální problémy..., s. 17.

33 Některé zdroje hovoří o tzv. rekreačním užívání drog. Jde o užívání drog, jako je alkohol, konopné látky, LSD a extáze za účelem zábavy a silného prožitku. Srov.: Rekreační užívání drog: Zásadní výzva. Zaostřeno na drogy, 2003, roč. 1, č. 5 [online]. Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, 2003, poslední aktualizace 03. 02. 2004 [cit. 01. 11. 2006]. Dostupné na: <http://www.drogy-ino.cz/index.php/publikace/zaostreno_na_drogy/zaostreno_na_drogy_2003_05_cislo_5_2003>, s. 1.

34 Srov. PARKER, H., et al.: *Illegal Leisure: The Normalization of Adolescent Recreational Drug Use*. London, Routledge, 1998.

knihy, musíme konstatovat, že se drogy staly vžitou součástí volna mnoha dospívajících mladých lidí. Například nedávný výzkum Eurobaromete 2004³⁵ potvrdil, že 21% dotázaných adolescentů Evropské unie³⁶ chápe užívání drog jako nezbytnou součást své rekreace.

Práce s mládeží v jejím volném čase tak dnes klade na pedagogy náročný ambivalentní požadavek. Na jedné straně nabízet mladým lidem volný prostor k seberealizaci (bez organizačního vlivu), a na druhé straně jim pomoci tento „prázdný prostor“, který je pro některé z nich ohrožující, zvládat. Jen za podmínky zohlednění obou těchto dimenzí v sociálně-pedagogické práci s mládeží v jejím volném čase bude tato činnost efektivní a bude pro mladé lidi přínosem. Ti pak v tomto „volném“ a zároveň „chráněném“ prostoru najdou místo své seberealizace, jež je mostem do života ve společnosti.³⁷

Souhrnně můžeme říci, že nárůst volného času a možnost svobodného disponování s tímto časem se výrazně podepisuje na životním stylu mladých lidí. Stává se na jednu stranu výzvou k seberozvoji a prostorem ke zvyšování kvality vlastního života mladých lidí, na druhou stranu je však hrozbou prázdnoty, s možným sklouznutím k sociálním patologiím. Pro sociálně-pedagogický přístup k „neorganizované mládeži“ z toho plyne úkol nabízet mladým lidem kvalitní trávení volného času, a to v prostředí, které jim umožňuje utvářet si svůj volný čas se sebeurčením.

O důležitosti volnočasové nabídky pro „neorganizovanou mládež“ svědčí i zkušenost, kterou udělali na konci šedesátých let sociální pedagogové v otevřených klubech v Německu. Tehdy se prosazoval v otevřených klubech tzv. antipedagogický přístup. Byla zde snaha umožnit mladým lidem sebeorganizaci, která by u nich pěstovala demokratické myšlení. Tento model však postupně zkolaboval, neboť mladí lidé měli brzy dost valných hromad a plánovacích setkání. Chtěli zde trávit volný čas, se kterým si sami nevěděli rady.³⁸

5. Být autorem svého života v časoprostoru adolescence

„Období adolescence je obdobím „psychosociálního moratoria“. Je to čas, který společnost poskytuje jedinci, aby si vytvořil životaschopnou identitu.“³⁹

Adolescence jako chráněný časoprostor

Oproti generaci adolescentů šedesátých let minulého století, kteří v období moderny výrazně revoltovali ve prospěch svého životního stylu, má dnešní generace dospívajících mnohem snazší cestu. Dnes je totiž období adolescence chápáno jako jeden z uznávaných životních stylů společnosti. Stalo se volným časoprostorem tzv. moratoria dospělosti, který mladé generaci poskytuje bezpečné a chráněné období pro její psychosociální zrání, profesionální přípravu a zakotvení vlastní identity.⁴⁰

Tento chráněný volný časoprostor, určen k autorství vlastního života, se však dnes stal i určitým druhem sociálního vyloučení. Mládež má sice volný prostor, ten na ni však padá a stíší ji, protože je v tomto prostoru ponechána sama, konfrontována s pluralitou nejednoznačných identit. Mladý lovek je zde postaven před úkol autorství vlastního života, avšak nemá k tomu odpovídající zkušenosti a dostatečně silnou oporu.

Bezhlavou protekci časoprostoru adolescence kritizují především terapeuti, kteří se v ordinacích setkávají s jejími důsledky. Především praktičtí logoterapeuti⁴¹ poukazují na fakt, že mladá generace je

35 Srov. Young people and drugs: Flash EUROBAROMETER 158 [online]. EUROPA – information portal EU, 2005, poslední aktualizace 26. 10. 2005 [cit. 01. 11. 2006]. Dostupné na: <http://europa.eu.int/comm/public_opinion/flash/fl158_en.pdf> s. 25.

31 Srov. SAK, P., SAKOVÁ, K.: Mládež na křižovatce..., s. 61.

32 Srov. SAK, P., SAKOVÁ, K.: Mládež na křižovatce..., s. 71. Srov. též: ŠTURSOVÁ, T., BOCAN, M.: Aktuální problémy ..., s. 17.

33 Některé zdroje hovoří o tzv. rekreačním užívání drog. Jde o užívání drog, jako je alkohol, konopné látky, LSD a extáze, za účelem zábavy a silného prožitku. Srov.: Rekreační užívání drog: Zásadní výzva. Zaostřeno na drogy, 2003, roč. 1, č. 5 [online]. Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, 2003, poslední aktualizace 03. 02. 2004 [cit. 01. 11. 2006]. Dostupné na: <http://www.drogy-ino.cz/index.php/publikace/zaostreno_na_drogy/zaostreno_na_drogy_2003_05_cislo_5_2003> s. 1.

34 Srov. PARKER, H., et al.: Illegal Leisure: The Normalization of Adolescent Recreational Drug Use. London, Routledge, 1998.

35 Srov. Young people and drugs: Flash EUROBAROMETER 158 [online]. EUROPA – information portal EU, 2005, poslední aktualizace 26. 10. 2005 [cit. 01. 11. 2006]. Dostupné na: <http://europa.eu.int/comm/public_opinion/flash/fl158_en.pdf> s. 25.

36 Výzkum se týkal mladých lidí z patnácti tehdejších členských zemí Evropské unie. Česká republika v tomto výzkumu ještě nebyla zahrnuta.

37 Potřeba zapojení mladých lidí ve společnosti byla jednou ze čtyř hlavních potřeb mládeže Evropy, které se vynořily z diskuzí vedených k vytvoření Bílé knihy o mládeži z roku 2001.

38 Srov. MÜNCHMEIER, R.: Was ist Offene Jugendarbeit?: Eine Standortbestimmung. In DEINET, U., STURZENHECKER, B. (Hrsg.): Handbuch Offene Jugendarbeit..., s. 17.

39 Srov. VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I.: Sociální psychologie..., s. 213.

40 Srov. WYN, J., WHITE, B.: Rethinking youth. In MACEK, P.: Adolescence. 2. uprav. vyd. Praha, Portál, 2003, s. 39.

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež

v tomto časoprostoru přespříliš chráněna dospělými. Je chráněna proti přetěžování, jejich životní styl je podřizován skupině jejich vrstevníků a je respektována jejich svoboda ve smyslu dělat si co chci. Výsledkem je mládež pasivní a hédonistická, jenž chápe život jako dar a ne jako úkol. Její rodiče jsou naopak extrémně přetíženi a přepracovaní, a překvapení z toho, že jejich „chráněné děti“ nejsou schopny zvládat život.⁴²

Adolescence jako prostor sociálního vyloučení

Mládež ponechaná sama sobě v procesu utváření vlastního života začíná být hodna zájmu společnosti až ve chvíli, kdy výsledky jejího experimentování s životem překročí únosnou mez a stanou se pro společnost ohrožující. Chráněný časoprostor adolescence se následně stane skutečným prostorem sociálního vyloučení, většinou ostře sledovaným médií.

Tohoto problému se již dotkly některé zahraniční studie ve smyslu tzv. stereotypizace mladých lidí (stereotyping of young people). Studie v tomto ohledu poukázaly na negativní službu médií, která jsou dnes hlavním komunikačním kanálem a která jsou častou příčinou toho, že je prostor adolescence viděn jako ohrožující.⁴³

Například v Irsku v roce 2000 provedl sociolog Maurice Delin studii stereotypizace mládeže v irských tištěných médiích a zjistil, že dvě třetiny všech uvedených článků o mládeži byly spojeny s násilím, čtvrtina hovořila o ohroženosti a problémovém chování mládeže a pouze desetina článků mládež vyzdvihovala.⁴⁴

Faktem je, že stereotypizace mladých společností se převážně podepisuje na samotných adolescentech, kteří mají problém s úkolem utvářet svou vlastní identitu. Jak později uvedeme v kapitole Nároky vnitřního procesu utváření identity mladého člověka, podstatným prvkem identitního procesu je zpětná reflexe od okolní společnosti. Každý mladý člověk potvrzuje sebe sama z reakcí okolí, aby tím naplnil jednu ze základních potřeb adolescence, potřebu jistoty. V případě námi popsané stereotypizace spojené s negativní zpětnou vazbou pozorujeme, že někteří z takto postižených adolescentů sklouzávají k náhradnímu formování identity, k tzv. difúzní identitě. Tito mladí lidé přenášejí tíhu formování vlastní identity na druhé, většinou na specifické (sub)kulturní skupiny, kde nalézají bezpečné a přehledné prostředí, s jasnými hodnotami, bohužel však většinou namířenými proti majoritní kultuře.⁴⁵

Fakt dopadu stereotypizace na mládež potvrzují z praxe i někteří pracovníci s mládeží: „Každý den vidím v agresivním chování mladých černochů jednoho proti druhému, jak zvnitřnili negativní chování, které jim přisoudila společnost.“⁴⁶

Adolescence bez sociálního prostoru

Dosud jsme popisovali adolescenci jako zajištěný bezpečný časoprostor psychosociálního zrání. Některé německé studie však upozornily, že o tomto chráněném prostoru lze bohužel hovořit pouze ve smyslu času, a ne ve smyslu fyzickém.

Sociální pedagogové Lothar Böhnisch a Richard Münchmeier v této souvislosti poukázali na nedostatek fyzických prostorů pro specifickou cestu dospívání mládeže. Oba kritizují tzv. územní vyvlastnění mládeže a apelují na zajištění veřejných prostor, kde není nebezpečí tzv. pedagogické kolonizace.⁴⁷ Ve svých úvahách se opírají o Osmou zprávu o situaci mládeže v Německu z roku 1990, kde

41 Pozn.: Logoterapie je psychotherapeutická metoda vyvinutá Viktorem Emanuelem Franklem v první polovině dvacátého století. Vychází z Freudovské psychoanalýzy a vedle Freudovy „touhy po slasti“ a Adlerovy „touhy po moci“ přichází s třetí základní lidskou potřebou „touhy po smyslu“. Odtud pramení název logoterapie, z řeckého „logos“ (smysl). Základní myšlenkou logoterapie je, že pokud není touha po smyslu naplněna, vede od frustrace až k existenciálnímu vakuu. Logoterapie pomáhá pacientovi najít východisko z jeho existenciální frustrace.

42 Srov. LUKASOVÁ, E.: Logoterapie ve výchově..., s. 80, 118 – 119.

43 Srov. GARRAT, D.: Youth Cultures and Sub-Cultures. In ROCHE, J. (Ed.) Youth in Society. 2nd ed. London, Sage Publ., 2005. s. 145.

44 Autor ve čtyřech periodikách v průběhu tří měsíců jednoho kalendářního roku našel celkem 248 článků vztahujících se na mladé lidi ve věku mez dvanácti a jednadvaceti lety. V nich rozlišil několik specifických kategorií portrétů mládeže. 32,7% článků se týkalo kriminality a násilí mladých, 31% spojovalo mládež s obětmi násilí, 20,2% hovořilo o ohrožené mládeži, 5,2% vytýkalo mládeži problémové chování a jen 8,9% vyzdvihovalo dobré chování. Srov. DEVLIN, M.: Inequality and the Stereotyping of Young People. Dublin, The Equality Authority, 2006. s. 46. Pozn.: Podobné studie byly provedeny i v Anglii, ve střední Evropě, Austrálii a USA.

45 Srov. SYROVÝ, P.: Subkultura jako specifická cílová skupina. Éthos, 2002, roč. 10, č. 33, s. 8.

46 YOUNG, K.: The Art of Youth Work..., s. 38.

47 Srov. BRENNER, G.: Besetzt euren Platz! Über die Vernachlässigung des Territorialen in der Jugendarbeit. In DEINET, U. STURZENHECKER, B. (Hrsg.): Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit..., s. 224.

se konstatuje: „Od mladých lidí se už dnes nevyžaduje zvládnutí klasických úkolů, jako je vytvoření identity, profesní kvalifikace osamostatnění a založení rodiny, ale mladý člověk dnes musí vložit energii do překonání vlastních existenciálních otázek života.“⁴⁸ Podle autorů tento nový obraz adolescence žádá od práce s mládeží víc než jen výchovnou a socializační nabídku. Musí poskytnout tzv. pomoc ke zvládání každodenního života, která podle nich spočívá ve zpřístupnění tělesných, informačních, sociálních a biografických zdrojů, a to především prostřednictvím nabídky sociálních prostorů a interpersonálních vztahů.⁴⁹

Z těchto zahraničních studií plyne závěr, že sociálně-pedagogické přístupy k „neorganizované mládeži“ by měly cílové skupině zajišťovat tzv. otevřené prostory, které jí umožní přivlastnění, sebe-realizaci, vnášení vlastní autonomní kultury, a tak interakci s kulturou společnosti.⁵⁰ Je třeba si uvědomit fakt, že: „Ulice je dnes často pro mladé lidi jediným autonomním prostorem, který jsou si schopni pro sebe vydobýt.“⁵¹

Souhrnně můžeme říci, že sociologický pohled na období adolescence v postmoderní společnosti nám toto období představil jako chráněný časoprostor, ve kterém je mladý člověk vyzván k autorství vlastního života. Zároveň však upozoril na fakt, že tato výzva nepřináší pouze netušené možnosti, ale je pro mnohé mladé ohrožující. Jako hrozby jsme odhalili předešlou osamělost mladého člověka v naplňování svého životního projektu, stereotypizaci dospívajících společností a absenci sociálního prostoru, který by byl vhodný pro interakci mladých lidí s většinovou společností.

6. Nároky vnitřního procesu utváření identity mladého člověka

„Jsem černej pasažér, nemám cíl ani směr, vezu se načerno životem a nevím. Jsem černej pasažér, nemám cíl ani směr, vezu se odnikud nikam a nevím, kde skončím.“⁵²

Jak jsme již naznačili, v postmoderním světě není místo pro poutníka jednoho projektu, tak jak jej představil sociolog moderny Max Weber.⁵³ Postmoderní život je putováním odnikud nikam, již neexistuje cíl cílů.⁵⁴ Prudký nárůst mobility a anonymity obyvatel postmoderní společnosti přinesl otázky po identitě, která se stala úkolem a předmětem jeho neustálé starosti. Se zhroucením filozofie životního projektu moderny ztratil člověk jistotu, co by vlatně měl ve svém životě realizovat. Rámce života se staly prozatímní, dočasné. Mladý člověk dnes sice dosáhne kvalifikaci pro určitou chvíli, ta mu však bude již za pár let neužitečná. Z toho plyne, že trvalé sledování jednoho cíle a fixní specializace mají dnes pro sebeurčení člověka již jen nepatrnou hodnotu a k životnímu úspěchu spíše napomáhá elasticita zájmů a pružná adaptace a změny. Dalo by se říci, že čím neurčitěji je identita postmoderního člověka definována, tím lépe. Sociolog Zygmund Bauman v tomto smyslu tvrdí, že dnešní člověk ztratil svou vnitřní identitu, zato však získal schopnost převtělovat se do různých identit (tzv. přestupní identita).⁵⁵

Nároky na zvládání této tzv. přestupní identity spolu s nároky samotného vnitřního identitního procesu adolescence nás nyní přivádějí k psychologické analýze života adolescentů. Rámcem našich úvah se stane klasická Eriksonova koncepce ego identity⁵⁶ a na ni navazující teorie statusů identity vývojového psychologa Jamese E. Marcii. Pro upřesnění je třeba dodat, že klasický Eriksonův model budeme nahlížet očima dnešní doby, kdy již není proces utváření identity adolescenta chápán jako konečný, tj. završený dosažením identity (ztotožnění se s jedním životním projektem), ale je to nikdy nekončící celoživotní proces.⁵⁷

48 Autoři čerpali ze studie 8. Jugendbercht 1990, s.78. Srov. MÜNCHMEIER, R.: Was ist Offene Jugendarbeit?: Eine Standortbestimmung. In DEINET, U., STURZENHECKER, B. (rsg.): Handbuch Offene Jugendarbeit..., s. 22.

49 Srov. MÜNCHMEIER, R.: Was ist Offene Jugendarbeit?..., s. 22.

50 Srov. DEINET, U.: Das sozialräumliche Muster in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. In DEINET, U., STURZENHECKER, B. (Hrsg.): Handbuch Offene Jugendarbeit..., s. 220.

51 ROBERTSON, S.: Youth Clubs, Association, Participation, Friendship and Fun! Dorset, Russell House Pbl., 2005. s. 12.

52 Text refrénu písňe hudební skupiny Traband, autor textu SVOBODA, J., album Hyjé!, vydavatelství Indies, 2004.

53 Protestantská morálka německého sociologa Maxe Webera chápala život moderního člověka jako život poutníka, který šel za cílem a všechny prostředky zaměřoval plánovitě k dosažení tohoto cíle (projektu). Toto zacílení přineslo důraz na individualismus, usilovnou práci, racionální jednání, spoléhání se na sebe a především odložené spotřeby.

54 Srov. BAUMAN, Z.: Úvahy o postmoderní době..., s. 38 – 39.

55 Srov. BAUMAN, Z.: Úvahy o postmoderní době..., s. 27 – 35.

56 Koncepce ego identity psychoanalytika Erika H. Eriksona rozděluje vývoj ega do osmi stádií. Každé z nich má svůj optimální čas k vynoření (kritické období) a obsahuje psychosociální krizi, která představuje možnost růstu, ale zároveň i možnost ohrožení. Pro období adolescence je charakteristické stádium „identita versus zmatení rolí“, pro období časně dospělosti stádium „intimita versus izolace“.

57 Srov. MACEK, P.: Adolescence..., s. 114. Srov. též KLÍMA, P. Práce s neorganizovanými dětmi a mládeží..., s. 39.

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež

Exkurz do vnitřního procesu utváření identity

Sociální psychologové dnes vymezují identitu jedince ve třech rámcích: intrapersonálním, interpersonálním a sociálním.

První z těchto rámců – intrapersonální – vystihuje identitu jako „jádro osobnosti“ („Já“), které tvoří vědomí totožnosti sebe sama, založené na prožívání své kontinuity: „Já jsem zde, a takový tady budu i zítra.“ Vědomí totožnosti sebe sama přetrvává bez ohledu na čas, společenské změny i změny v sociálních rolích či v jejich chápání. Mladý člověk utváří tuto svou identitu v odpovědi na otázky „Jakým člověkem jsem?“ a „Čím se liším od druhých?“ a sebedefinuje se jako osobnost. Otázku „Jakým člověkem jsem?“ pak klade s morálním podtextem: „Jakým člověkem jsem podle morálních kritérií společnosti, kde žiji, a jak smysluplné je moje konání pro mě samotného a pro druhé?“ Je zde tak zřejmý základ budoucí osobní přesvědčení a zodpovědnosti mladého člověka.⁵⁸

V druhém, interpersonálním rámci sebedefinování, dominuje otázka: „Kdo, respektive co jsem nebo budu, ve vztahu k druhým lidem?“ Identita je v tomto rámci chápána jako souhrn sociálních rolí, které jedinec v aktuální chvíli hraje nebo hrát bude. Tato identita „Self“ se dynamicky vyvíjí a souvisí s mírou přijetí sociální role a osobním nasazením v roli. V kontextu postmoderní společnosti hovoříme o tzv. multiidentitě, vyjadřující pluralitu identit, ve kterých se mladý člověk pohybuje. Aby mohl být tento pohyb bezproblémový, adolescent se musí stále vracet k hledání smyslu a jednoty uvnitř sebe (tj. stabilizace intrapersonální identity). K tomu jej povedou otázky jako: „Kdo vlastně jsem v tolika různých rolích?“ a „Kdo je to právě, to skutečné já?“⁵⁹

Třetí, sociální rámec sebedefinování, chápe identitu jako příslušnost ke společenským skupinám.⁶⁰ Obsahem této identity je pojmenování sociální skupiny, ke které se mladý člověk přiřazuje nebo ke které je přiřazován, její hodnocení, místo ve skupině apod.⁶¹ Oproti předcházejícím dvěma rámcům, které se začínají tvořit již na počátku adolescence, sociální rámec utvářející sociální identitu, tj. potřebu někam patřit, podílet se na něčem a něco s druhými sdílet, dominuje až v pozdní adolescenci a stabilizuje se až během dalšího života.

Z uvedeného je zřejmé, že pro zvládání tzv. přestupné identity, nárokové postmoderní společnosti, je rozhodující zaměřit přístupy práce s mladými lidmi na budování stabilní intrapersonální identity. Jen ve chvíli, kdy si adolescent bude schopen sám odpovědět na otázky: „Kdo vlastně jsem v tolika různých rolích?“ a „Kdo je to právě, to skutečné já?“, bude schopen zvládat množství vnějších identit přinášných životem v tzv. multiidentitní společnosti.

Aby sociálně-pedagogičtí pracovníci byli schopni doprovázet adolescenty při zodpovídání si těchto klíčových otázek, je třeba navíc znát vnitřní souvislosti, v jakých jsou tyto otázky kladeny. To znamená zohlednit ve své práci potřeby a myšlení adolescentů, dané jednotlivými vývojovými etapami dospívání. Pro přehled uvádíme stručnou charakteristiku tří vývojových etap námi sledované cílové skupiny:

Pubescence (tj. časná adolescence; věk 11 – 13 let)

V tomto období dochází ke komplexní proměně všech složek osobnosti mladého člověka. Impulzem jsou hormonální změny spojené se změnami tělového schématu a změny v poznávacích procesech spojené se schopností oprostit se od vázanosti na konkrétní realitu a uvažovat hypoteticky (tzv. stadium formálních logických operací).⁶² Abstraktní myšlení se stává základem pro nový způsob sebepoznávání – introspekci. Pubescentovi se otevírá nový prostor, daný schopností uvažovat o sobě v rámci otázek po vlastní identitě: „Jakým člověkem jsem?“, „Kdo jsem ve vztahu k druhým lidem?“, „V jaké společnosti chci žít?“ apod. Tyto otevřené otázky identity, spojené se ztrátou starých (dětských) jistot, a rychlé biologické změny pubescenty znejišťují tak, že pochybují o sobě samých, o svém místě ve společnosti, a stávají se k sobě značně kritičtí. Potřeba jistoty, kterou je potvrzení sebe sama vůči sobě a společnosti, se tak stává základní potřebou mladých lidí procházejících obdobím pubescence.

V tomto ohledu hraje významnou roli reflexe okolí pubescenta. Na prvním místě uspokojují tuto jeho

58 Srov. VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I.: Sociální psychologie..., s. 223.

59 Srov. BAUMAN, Z.: Myslet sociologicky..., s. 97.

60 Model sociální identity jako vymezení se vůči sociálním skupinám přinesl sociální psycholog Henri Tajfel v roce 1982. Srov. TAJFEL, H. (Ed.): Social identity and intergroup relations. Cambridge University press, 1982.

61 Srov. VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I.: Sociální psychologie..., s. 224.

62 Srov. PIAGET, J.: Psychologie inteligence. In VÁGNEROVÁ, M.: Vývojová psychologie I. Dětství a dospívání. Praha, Karolinum, 2005, s. 332.

potřebu soudy subjektivně významných osob.⁶³ Adolescentovi velmi záleží na tom, být dobrý v očích lidí, na kterých mu záleží. Prvenství mezi těmito referenčními osobami stále zaujímají rodiče pubescenta, a to i přes fakt, že vztah pubescentů k autoritám prochází významnou proměnou. Jde zvláště o proces individuace, kdy se pubescent emancipuje v rámci rodiny a transformuje vztah k autoritě směrem od infantilní závislosti k autonomii. Vedle rodičů hrají pro sebereflexi mladých důležitou roli i další subjektivně významné osoby. Zvláštní úlohu zde hrají pracovníci pomáhajících profesí, zvláště pedagogičtí pracovníci, kteří pracují s mladými v rámci dlouhodobých a stabilních vztahů.⁶⁴

Kontakty s dospělými, které lze charakterizovat jako vztahy přátelství s „jistotami“, pak pubescent potřebuje doplnit interakcemi umožňujícími soupeření, srovnávání a experimentování.⁶⁵ K tomu slouží vrstevnické vztahy spočívající v konfrontaci a střetávání ve skupině. Vrstevnická skupina plní v pubescenci funkci komunikační a interakční platformy, kde může dospívající experimentovat s rolemi, testovat sám sebe, a kde pro sebe získává velmi důležitou zpětnou vazbu ze strany vrstevníků.⁶⁶ Vrstevnická skupina se stává platformou, na níž se pubescenti mohou vyjadřovat, naslouchat a „rezonovat“ s druhými. Znovu tak lze potvrdit, že pro sebereflexi pubescentů jsou klíčové interpersonální vztahy a že skupinová práce je základním kamenem práce s adolescenty.⁶⁷

Střední adolescence (věk 14 – 16 let)

Toto období začíná pohlavním dozráním pubescenta a je startem relativně dlouhého období moratoria dospělosti. Vrcholí zde hledání osobní identity, vlastní jedinečnosti a autenticity adolescentů. Mladí se v tomto období uvolňují z rodinných vazeb a svou identitu přechodně opírají o tzv. skupinovou identitu adolescentní party. V ní je, oproti hlučné partě období puberty, charakteristické jakési „uklidnění“, spojené se standardní komunikací a interakcí uvnitř skupiny. Vznikají zde mezilidské interakce, které jsou základem utváření reflektované identity (self), spojené s otázkou: „Kdo, respektive co jsem nebo budu, ve vztahu k druhým lidem?“ V tomto období dochází ke změnám v sociálních vztazích: k diferenciaci mužské a ženské role, k proměně role syna/dcery, žáka a studenta, k experimentování s rolí partnera/partnerky. Místem pro experimentování s těmito novými sociálními rolemi je vrstevnická skupina, která tímto umožňuje získat životní zkušenosti později uplatňované v období dospělosti.

Na pozadí adolescentní skupiny také probíhá osvojování mravních norem a společenských hodnot. Pro toto období je charakteristická tzv. konvenční morálka⁶⁸, se kterou adolescenti odvozují principy chování z jednání lidí v jejich okolí a vytvářejí si tak svůj vlastní pohled na normy. Tato vlastní pravidla a normy pak aplikují v životě vrstevnické skupiny za účelem překročení běžně sdílených sociálních norem.

Zvláštní citlivost vnímáme u adolescentů pro otázky osobní morálky, spojené s úvahami o spravedlnosti, o dobru a zlu ve světě. V těchto zásadních otázkách se u mladých lidí projevuje požadavek po smyslu, na který existují různě uspořádané odpovědi ve výrazu *světový názor*.⁶⁹ V této souvislosti sociální psycholog Erich Fromm hovoří o potřebě transcendence člověka⁷⁰, či jinak řečeno, o potřebě překonání všednodenní zkušenosti⁷¹, anebo – jak uvádí vývojový psycholog Pavel Říčan – o přirozené potřebě náboženskosti člověka, která je vytěsněna z vědomí podstatné části západních lidí do kolektivního nevědomí.⁷² Mladí lidé hledají odpovědi na tyto otázky, neboť od zaměřenosti (smyslu) mladého

63 Srov. OLBRICH: Coping and Development. In MACEK, P.: Adolescence..., s. 73.

64 Srov. WILLIAMSON, H.: The needs of Young People aged 15 – 19 and the Youth Work Response. In ROBERTSON, S.: Youth Clubs..., s. 52.

65 Srov. SELTZEROVÁ, V. C.: The psychosocial worlds of the adolescent. In MACEK, P.: Adolescence..., s. 22.

66 Potřeba rozšiřování a schválení prostoru pro experimentování mladých lidí byla jednou ze čtyř hlavních potřeb mládeže Evropy, které se vynořily z diskuzí vedených k vytvoření Bílé knihy o mládeži z roku 2001.

67 Srov. ROBERTSON, S.: Youth Clubs..., s. 65.

68 Vývojový psycholog Lawrence Kohlberg rozlišil tři morální stádia v životě dítěte: předkonvenční stádium charakteristické pro předškolní věk, konvenční stádium charakteristické pro školní věk a postkonvenční stádium spojené s dospíváním. Srov. MACEK, P.: Adolescence..., s. 66.

69 Základem světového názoru je otázka prvotní příčiny a s ní související palčivá otázka posmrtného bytí. Světovým názorem mladých lidí v ČR se zabýval ve svém výzkumu z roku 1997 sociolog Petr Sak. Zjistil, že vyhraněných ateistů bylo mezi mladou generací jen 20,5 %. Druhou velmi výraznou skupinou byli mladí lidé s tzv. „světovým názorem schizofrenií“ (41,4 %) a zbytek představovali mladí lidé s křesťanským světovým názorem. Srov. SAK, P. Proměny české mládeže: Česká mládež v pohledu sociologických výzkumů. Praha, Petrklíč, 2000, s. 105.

70 Německý sociální psycholog Erich Fromm postuloval pět základních potřeb člověka: potřeba vztaženosti, potřeba transcendence, potřeba zakořenění, potřeba identity, potřeba orientačního rámce.

71 Srov. WILD, M., KAPLÁNEK, M. (Ed.): Mládež – církev – ateismus. České Budějovice, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích ve spolupráci s Universität Erfurt, 2006, s. 181.

72 Srov. ŘÍČAN, P.: Psychologie náboženství. Praha, Portál, 2002, s. 24.

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež

člověka se odvíjí utváření jeho vnitřní identity, a zároveň schopnost překonávat životní problémy. V této souvislosti vídeňský psychiatr Viktor Emanuel Frankl tvrdil, že člověk si vytvoří stabilní identitu pouze za předpokladu, že „pochopí, že je zde k něčemu, že je zde pro druhé.“⁷³ V každodenní praxi života pak Frankl vyžadoval posun od sobecké a individualistické otázky: „Co chci od života?“ k otázce: „Co ode mne žádá život?“⁷⁴

Tento fakt potvrzují i hlasy z praxe. Dlouholetá pracovnice s mládeží Kerry Youngová ve své knize uvedla: „Identita je otázkou mravnosti⁷⁵, protože jsme sociálním bytím v prostoru tvořeném morálkou.“⁷⁶ Tento prostor po nás vyžaduje, abychom porozuměli své morální odpovědnosti vůči sobě i druhým.“⁷⁷

Pozdní adolescence (věk 17 – 20 let, případně více)

Toto období, na které již bezprostředně navazuje dospělost, je charakterizováno ukončením vzdělávání a hledáním pracovního uplatnění. Adolescenta v tomto čase určují především otázky sociální identity: „Kam patřím?“, „Na čem se mohu podílet?“ a „Co s druhými sdílím?“ Utváří si představu o budoucích prioritách v dospělosti, důležitých osobních cílech a stylu života. Ujasňuje si hierarchii hodnot, reflektuje vlastní vztah ke světu a k životu (tj. tvoří si světový názor).

Potud tedy ve stručnosti charakteristiky dospívání, které je třeba zohledňovat při doprovázení adolescentů. Z jejich výčtu je zřejmé, že většina z nich má společný jmenovatel, na který by právě práce s mládeží měla adekvátně reagovat. Jde o jednu z hlavních charakteristik dospívání, kterou je nejistota (vnitřní krize) dospívajících. Adolescent, jenž teprve tvoří svou identitu, je nejistý, hledá oporu v okolí, a to převážně u subjektivně významných osob, které již mají názor, jsou stabilní. Ti, ať už si to uvědomují či nikoli, poskytují dospívajícímu zpětnou vazbu, potvrzení a případnou pomoc. Neméně důležitou roli pro adolescenta pak hraje interakce ve vrstevnické skupině, kde dospívající získává potvrzení od svých vrstevníků a prostor pro seberealizaci.

Tato nejistota (vnitřní krize) adolescenta vyvolává u dospívajících různé statusy identity. Vývojový psycholog James E. Marcia v tomto smyslu popsal čtyři statusy identity, které vysledoval u mladých lidí v průběhu adolescence. Jeho kritériem rozlišení statusů identity bylo, zda obsahují zmíněnou „križi“, a dále rozměr „závazku“, který chápal jak převzetí zodpovědnosti za určitý cíl či životní program. Podle přítomnosti či nepřítomnosti těchto dvou dimenzí autor rozlišil:

- Předčasné uzavření identity, kdy mladý člověk přijal určité závazky, avšak bez kritických otázek. Příkladem je mladý člověk, který přijal hodnotový systém rodičů, aniž by hodnoty podrobil vlastnímu kritickému hodnocení.
- Stav moratoria identity, který přináší kritické otázky, avšak mladý člověk zatím není dostatečně vybaven, aby se jim postavil a odpověděl na ně. Charakteristické je, že se adolescentovi jeví dospělost příliš náročná a nepřitažlivá, a proto ji odkládá. Odmítá se jakkoli zavazovat, experimentuje se životem, staví se nedůvěřivě k institucím.
- Rozptýlení identity (tzv. difúzní identita), kde už si mladý člověk ani neklade kritické otázky, ani se neangažuje. Nemá vytvořený žebříček hodnot, neví čím je a je snadno manipulovatelný. Tito rizikovní adolescenti bezmyšlenkovitě přebírají názory party a dochází u nich k sociálním deviacím.
- Dosažení identity jako stavu, kdy adolescent přijal zodpovědnost za svá rozhodnutí a odhodlal se odpovědět na otázky, které si kladl.⁷⁸

Pro naše potřeby vymezení pojmu „neorganizovaná mládež“ si nyní dovolíme tvrdit, že sociální skupině „neorganizovaná mládež“ nejlépe odpovídá výše uvedená charakteristika moratoria identity. Ta, jak jsme již uvedli, spočívá v přítomnosti životních krizí, které adolescenty většinou přesahují a vedou je k odkladu závazků spojených s dospělostí. Setkáváme se zde s nezodpovědností, experimentováním a nezájmem o dění kolem. Pokud tento stav trvá bez pomáhajícího vztahu, může vymizet i motivující krize, adolescent se stává lhostejným a dostává se do stavu rozptýlené identity. V tomto

73 Srov. LUKASOVÁ, E.: Logoterapie ve výchově..., s. 20.

74 Srov. FRANKL, V. E.: Člověk hledá smysl: Úvod do logoterapie..., s. 73.

75 Pojem „mravnost“ vyjadřuje kvalitu jednání, které se podřizuje určitému nepodmíněnému požadavku.

76 Pojem „morálka“ srv. pozn. č. 43.

77 YOUNG, K.: The Art of Youth Work..., s. 43.

78 Srov. MACEK, P.: Adolescence..., s. 20 – 21.

stavu je pak už jen malý krůček do bezpečného prostředí specifických subkultur, které jsou přehledné, uchopitelné a s jasnými hodnotami.⁷⁹

Vymezení pojmu „neorganizovaná mládež“

V předcházející kapitole jsme se zabývali nároky, které kladou na adolescenty proces socializace a vnitřní „identitní proces“. Již jsme naznačili, že mnozí adolescenti mají problémy tyto procesy zvládat a sklouzávají k moratoriu identity, případně k difúzní identitě. Otázce zvládání těchto procesů mladými lidmi proto bude věnována následující kapitola.

Na úvod nastíníme pojem „zvládání zátěžových situací“ a s ním spojené „strategie zvládání“. Poté přehlédneme k sociologickým studiím životního způsobu mladé generace, které by měly ozřejmit, jak to ve skutečnosti se zvládáním zátěžových situací u mládeže je. Poukážeme, že dochází k určitému rozlomení mladé generace mezi ty, kteří náročné životní situace zvládají, a ty, kteří se z různých důvodů vzdávají a upadnou do stavu moratoria identity.

Konečně budeme definovat pojem „neorganizovaná mládež“, kterou označíme jako skupinu adolescentů, kteří nejsou sami schopni řešit náročné životní situace, což u nich výsledně vede k moratoriu identity.

a/ Zvládání nároků

Každý mladý člověk je dříve nebo později v životě konfrontován se zátěžovými situacemi, ke kterým se musí určitým způsobem postavit. O interpretaci tohoto procesu, ve kterém se adolescenti vyrovnávají s novými požadavky, se pokusil americký psycholog zabývající se stresem, Richard S. Lazarus, v tzv. teorii zvládání (coping).⁸⁰ Podle něj je každý mladý člověk aktivním organizátorem své zkušenosti se zátěží (stresem), a je tedy na něm, jakou strategii zvládání zvolí. Jeho postup zvládání záleží především v tom, jak adolescent situaci objektivně vnímá a jaký k ní zaujme postoj.

Dle vídeňského psychologa Alfreda Adlera je tento subjektivní postoj člověka k zátěžové situaci otázkou dřívějšího sociálního učení, které vychází z vlastního sebepojetí, životního cíle, pohledu na svět a způsobu, jak v minulosti řešily zátěžové situace subjektivně významné osobnosti.⁸¹ Po boku pevné osobnosti udělá totiž mladý člověk zásadní životní zkušenost, na níž pak buduje systém hodnot, životní orientaci, vztahy a postoje. Životní zkušenost je také zásadní pro tzv. vědomí osobní účinnosti (self-efficacy)⁸², které je součástí sebepojetí jedince. Tuto koncepci publikoval americký psycholog Albert Bandura a popsal ji jako pocit vlastní schopnosti řídit a kontrolovat běh dění. Následné psychologické výzkumy potvrdily, že tato charakteristika je skutečně podstatným předpokladem zvládání náročných životních situací.

Pro získání vědomí osobní účinnosti uvádí Bandura několik předpokladů. Předně dospívající musí vyhodnotit svoji minulou zkušenost a na jejím základě získat pocit, že má dovednosti zvládnout podobný úkol i v budoucnosti. To však může získat i zástupnou zkušenost, kdy sledoval, jak se s úkolem vyrovnali jiní. Dále jde o schopnost strukturovat kroky vedoucí k dosažení cíle a v případě potřeby flexibilně měnit plán kroků včetně cíle. Výsledné jednání je pak navíc výrazně ovlivněno sociálními vlivy, jako je styl výchovy a způsob vzdělávání, které může vědomí osobní účinnosti jak posílit, tak i zřetelně utlumit. V této souvislosti hovoří představitel pozitivní psychologie Martin E. P. Seligman o tzv. naučeném optimismu či naučené bezmocnosti.⁸³

Odolnost mladého člověka vůči zátěži je tak výsledkem vyváženosti pomyslných vah, kde jsou na jedné straně faktory rizikové (genetické dispozice a náročné životní situace) a na straně druhé faktory ochranné. Zmíněná vědomá osobní účinnost (self-efficacy) patří k významným ochranným faktorům. Pokud se tyto pomyslné váhy vychýlí směrem na stranu rizik, adolescenti se budou snažit z náročné životní situace různými způsoby uniknout (racionalizace, bagatelizace, aj.). Pokud se však jazyček vah posune směrem k ochraně, mladý člověk bude mít tendenci vzít zátěžovou situaci jako výzvu.⁸⁴

79 Srov. SYROVÝ, .: Subkultura jako specifická cílová skupina. *Éthum*, 2002, roč. 10, č. 33, s. 8.

80 Srov. MACEK, P.: *Adolescence...*, s. 73.

81 Srov. DREIKURSOVÁ, F. E.: Adlerovská terapie. In JEDLIČKA, R. et al.: *Děti a mládež v obtížných životních situacích...*, s. 161.

82 Srov. BANDURA, A.: Self-efficacy: The exercise of control. In MACEK, P.: *Adolescence...*, s. 31.

83 Srov. MACEK, P.: *Adolescence*, s. 74.

84 Srov. JEDLIČKA, R.: Životní obtíže a krize. In JEDLIČKA, R. et al.: *Děti a mládež v obtížných životních situacích...* s. 160.

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež

b/ Rozlomení mladé generace

Nyní se pokusíme odpovědět na otázku, jak se výše zmíněné nároky na socializaci konkrétně promítají do životního stylu mladých lidí. Pro naše úvahy vyjdeme z výsledků již zmíněných sociologických výzkumů, které uskutečnil před nedávnem mezi mladými lidmi tým sociologa Petra Saka a socioložky Karolíny Sakové. Tito autoři hovoří o tzv. rozlomení mladé generace⁸⁵, charakteristické dvěma póly životních stylů dospívajících.

První pól charakterizují mladí lidé, kteří svůj život v postmoderní společnosti „zvládají“. Setkáváme se u nich s aktivním postojem k životu, úsilím o poznání a snahou dát svému životu smysl nad rámec konzumu, kariéry a hédonismu. Jsou schopni pracovat s informacemi a stále aktualizovat základnu pro adekvátní využívání těchto informací. Volný čas, jehož prožívání je dnes významným ukazatelem životního stylu, tráví tyto adolescenti aktivně a s důrazem na jeho kvalitu. V otázkách hodnotové orientace je možné tyto lidi popsat jako tzv. vnitřně řízené⁸⁶, s vysokou mírou hodnotového zakotvení. Naplňují své zájmy, přijímají zodpovědnost a participují na životě společnosti, ve které se orientují. O většině z nich můžeme říci, že mají vysoké vědomí osobní účinnosti (self-efficacy), vědomí vlastní stability, pohody a kompetence zvládat život i s jeho problémy.

Kolem druhého pólu se pohybuje taková skupina adolescentů, kteří mají se „zvládáním“ života problémy. U těchto lidí se setkáváme s manipulovatelností a infantilizací, která je spojená s nezaměstnaností a nevzdělaností. Tito lidé jsou informacemi spíše zahlceni, než že by se v nich orientovali. Podléhají mediálnímu obrazu životního stylu spojenému s hédonistickým přístupem k životu. Svůj volný čas pocítují jako prázdný prostor, který je nutné zaplnit zábavou bez námahy. Hledají vzrušení. Petr Sak hovoří v souvislosti s touto skupinou adolescentů jako o tzv. vnějškově řízených lidech, u nichž je velmi nízká míra hodnotového zakotvení, typická vyprázdněnost a nechuť převzít zodpovědnost. Vědomí osobní účinnosti (self-efficacy) je u těchto mladých lidí velmi nízké, jsou emočně labilní a podvědomě touží po pomáhajícím vztahu.⁸⁷

My tuto sociální skupinu blízkou druhému pólu, která je už vyčerpaná pouhým zvládáním života⁸⁸, zařadíme do námi sledované skupiny „neorganizované mládeže“.

Pojem „neorganizovaná mládež“

Dosud jsme sledovali mládež pohybující se obdobím tranzitu mezi dětstvím a dospělostí na pozadí postmoderní společnosti. Nastínilí jsme některé problémy, se kterými se mládež v tomto procesu setkává a které není schopna sama bezproblémově řešit. Především šlo o problémy spojené s procesem hledání utváření identity adolescentů na pozadí postmoderní společnosti. Došli jsme k závěru, že prostředí, do kterého se mládež socializuje, má na její životní styl a s ním spojené problémy značný vliv. Tento styl jsme nazvali postmoderní a jako jeho hlavní charakteristiku jsme uvedli důraz na svobodu v tvorbě osobního projektu.

Z nežetelného obrazu mládeže postmoderny nám vystoupil adolescent jako osamělá bytost ve volném časoprostoru s náročným úkolem autorství vlastního života. Podle toho, jak se k této výzvě následně mladý člověk postavil, jsme rozlišili dvě skupiny mladých: ty, kteří uchopili tuto možnost jako výzvu, a mladé lidi, kteří z různých důvodů tuto „zátěž“ nezvládli, rezignovali a nechali se životem „unášet“.

85 Srov. SAK, P., SAKOVÁ, K.: Mládež na křižovatce..., s. 69, 72, 206, 207, 212. Fakt „porušenosti“ či „nehomogeneity“ mladé generace potvrzují i jiní autoři, jako například sociální pedagog Richard Münchmeier nebo profesorka sociologie Martina Löwová. Srov. MÜNCHMEIER, R.: Was ist Offene Jugendarbeit?: Eine Standortbestimmung. In DEINET, U., STURZENHECKER, B. (Hrsg.): Handbuch Offene Jugendarbeit..., s. 16 – 17. Srov. též: LÖW, M.: Raumsoziologie. In DEINET, U., STURZENHECKER, B. (Hrsg.): Handbuch Offene Jugendarbeit..., s. 223.

86 Petr Sak zde používá pojmy amerického sociologa Davida Riesmana. Srov. RIESMAN, D. Osamělý dav: studie o změnách amerického charakteru. Praha, Mladá fronta, 1968.

87 Sociolog Petr Sak přisuzuje mladým lidem těchto dvou pólů rozdílné hodnotové orientace. První skupinu charakterizuje jako osoby zaměřené na postmateriální hodnoty, druhou skupinu jako mládež zaměřenou materialisticky s konzumním stylem života. Tato úvaha se opírá o teorii amerického sociologa Ronalda Ingleharda, který tvrdí, že v západní společnosti došlo k hodnotovým posunům směrem k tzv. postmateriálním hodnotám. Důvodem je poměrně dobré materiální zajištění a s ním ekonomické i osobní bezpečí, které umožňuje především nové generaci zaměřovat se na vyšší potřeby Maslowovy hierarchie potřeb. Mezi tyto tzv. postmateriální hodnoty autor řadí zvýšenou politickou participaci, nový smysl pro duchovno a ochranu životního prostředí (tj. hodnoty estetické a sociálně komunikativní). Tuto teorii již potvrdily některé západní sociologické studie, jako např. studie TOS, N. (Ed.), Modern Society and Values. A Comparative Analysis based on ISSP Project. Ljubljana, FSS, University of Ljubljana; Mannheim, ZUMA, 1999. Teorie Ronalda Ingleharda je uvedena v knize: INGLEHARD, R.: The Silent Revolution. Princeton, University Press, 1977.

88 Etaped Petr Klíma o této skupině hovoří, že „už samotný fakt mládí je pro ně obtížně zvladatelnou nepříznivou sociální situací.“ Srov. KLÍMA, P. Práce s neorganizovanými dětmi a mládeží a její „nízkoprahové“ souvislosti. Ethum, 2003, roč. 11, č. 4, s. 41.

U této skupiny jsme pak vysledovali tzv. moratorium identity spojené s hodnotovým chaosem, manipulovatelností, rezignací na život a moratorium dospělosti. Ve způsob jejich života jsme objevili odrazy patologických jevů současné společnosti, které se staly „vodou na mlýn“ médiím, prezentujícím mladé lidi jako ohrožení společnosti. Výsledkem byla negativní nálepka *neorganizovaná mládež*, spojená se sociálním vyloučením a vírou v instituce, které tuto mládež mají „napravit a zachránit“.

Konečně jsme naznačili, že těmto mladým chybí průvodci, kteří budou silnými morálními osobnostmi, budou posilovat mladé do života a uschopňovat je zvládat jejich život. Hovořili jsme o absenci sociálního prostoru, zázemí, které by si mohli tito mladí lidé přivlastňovat a bezpečně v něm procházet procesem socializace.

II. KRITÉRIA SOCIÁLNĚ-PEDAGOGICKÉ PRÁCE S „NEORGANIZOVANOU MLÁDEŽÍ“

Cílem druhé kapitoly práce je odvodit, jaká kritéria by měla splňovat sociálně-pedagogická práce s „neorganizovanou mládeží“ tak, aby byla efektivní. Východiskem se nám stanou specifika socializace mládeže v postmoderní společnosti, uvedená v předcházející kapitole, doplněná o fakta dotčené odborné literatury. Každá úvaha bude provázena příklady z praxe.

Při definování kritérií se pokusíme vyhnout dvěma extrémům, které mohou doprovázet sociálně-pedagogické úsilí při práci s „neorganizovanou mládeží“:

- snaze přebírat formování identity mladých do vlastních rukou s odůvodněním: „Myslíme to s tebou přece dobře!“⁸⁹
- nebo úplně na jakékoli pedagogické úsilí rezignovat, a to například s odůvodněním: „Nevěřím, že mladí lidé potřebují vytvářet prostor, aby mohli dospět. (...) Jsem přesvědčen, že „sociálně-pedagogické“ pojetí nízkoprahových klubů, tedy neohrazené spojení volnočasových aktivit, výchovných aktivit a sociálních služeb je v zásadě chybné a bude přinášet neustále neřešitelné problémy.“⁹⁰

Doprovázet adolescenty v autonomním procesu utváření vlastního života⁹¹

*„Klient si musí veškerou práci na sobě udělat sám. My mu můžeme pomáhat, podporovat, zásobovat informacemi (...), ale o tm, jak se jeho život bude dále vyvíjet a jak dopadne, si nakonec klient rozhodne sám.“*⁹²

(Větrovec M., terénní program o.s. Sananim, 2006)

Mladí lidé jsou dnes velmi brzy přinuceni pochopit sami sebe jako tvůrce vlastního životního projektu, vlastních vztahů a prožívání svého volného času. Hovoříme o tzv. autorství vlastního života. Tento proces probíhá ve volném časoprostoru adolescence, kde ne každý mladý člověk má dostatečně silné opory. Sociálně-pedagogický přístup by měl v této situaci mladým lidem umožňovat přiměřené osobní doprovázení. To na pracovníky s mládeží klade ambivalentní požadavek. Mají na jedné straně umožňovat sebeurčení mladých v jejich sociálním prostoru, který si „přivlastňují“, ale na druhé straně je doprovázet jako pedagogický protějšek choulostivým procesem hledání identity. Jednoduše řečeno, mají zůstat v pozadí a z pozdálí nabízet podporu, a zároveň stát blízko a vytvářet nabídky profesního vztahu.⁹³

89 Srov. KLÍMA, P.: Pedagogika mimo zdi institucí. In JEDLIČKA, R. et al.: Děti a mládež v obtížných životních situacích..., s. 364.

90 Tento postoj zaujal vzdělavatel sociální práce Jan Srovy při rozhovoru s Alešem Herzogem. Srov. HERZOG, A. Rozhovor s Janem Srovy [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 05. 03. 2007 [cit. 14. 03. 2007]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=516&comment=128#comment>.

91 Kritérium je odvozeno na základě nároků uvedených v kapitole: „Vytvořit si vlastní životní projekt v pluralitě životních projektů“.

92 LUKÁČOVÁ, M.: Rohovor s Martinem Větrovcem [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 18. 11. 2006 [cit. 14. 03. 2007]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=653>.

93 Srov. APPEL, M.: Pädagogische Arbeit im offenen Jugendbereich: Grundbegriffe, Handlungsmuster und Kernprobleme. Deutsche Jugend, 2001 roč. 49, č.11, s. 470.

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež

Při doprovázení vycházejí z aktuální osobní situace mladého člověka⁹⁴

„Vycházíme z klientových potřeb, nepředjímáme problémy, které by mohl mít, nesnažíme se ho do něčeho tlačit. Snažíme se je brát takové, jací jsou.“⁹⁵

(Holišová K. H., PVC klub Blansko, 2007)

Socializace mládeže už dnes není procesem připodobňování se jednomu obecně uznávanému vidění světa (projektu moderny), ale je to nepřetržitá interakce mezi adolescentem (jeho možnostmi a komunitou (jejími normami), která probíhá formou střetů a konfliktů.⁹⁶ Základem této práce je detailní životní analýza situace mladého člověka, z níž pak vycházejí požadavky, cíle a úkoly.⁹⁷ Východiskem je otázka: „Čím vším můžeme tady a teď přispět k osobnostnímu růstu a rozvoji tohoto konkrétního mladého člověka.“⁹⁸ Nelze už tedy zůstat na rovině definování obecného problému mládeže a tím méně na objektivizaci tohoto problému, tj. vytvoření teoretického sociálního projektu zacházení, ale je třeba individuálního doprovázejícího přístupu.

Rozvíjet v mladých lidech kritické myšlení⁹⁹

„Vím, že kritické myšlení dnes nemá přízeň. V práci s mladými lidmi jsme konfrontováni s ideologiemi, které nabádají mládež spíše k přizpůsobení se nepříznivým životním podmínkám, než k odvaze pustit se do hledání změny.“¹⁰⁰

„Jedinečnost práce s mládeží není v jejích metodách, osnovách nebo cílové skupině, ale v jejím záměru: pěstování kritického myšlení.“¹⁰¹ Jde o to, cvičit mladé lidi v morálním usuzování o centrálních otázkách bytí: „Co jsem za osobu?“, „Jaký vztah chci mít se sebou a s druhými lidmi?“ a „V jaké společnosti chci žít?“¹⁰² Tato práce nesmí probíhat uzavřenými předpřipravenými formami, jako jsou např. „cesta života“, „sada hodnot“, „pravidla chování“ aj. Práce s mladými musí být svobodným procesem testování a společného hledání odpovědí na otázky po idejích, přístupech a hodnotách života. Prostřednictvím tohoto procesu morálního usuzování pak mladí lidé začínají chápat své hodnoty, které zároveň integrují do svého každodenního života.¹⁰³

A jak tohoto procesu pracovníci s mladými lidmi dosáhnou? Předpokladem je kompetence ke kritickému morálnímu myšlení a vytvoření profesionálního vztahu, který potvrzuje hodnotu mladého člověka. Pracovníci musejí začít sami vlastním sebezkoumáním, šetřením vlastních hodnot, rozvojem svých vlastních kritických dovedností a rozšiřováním vlastní kapacity pro morální usuzování. Profesionální vztah je pak chápán jako záměrný proces k získávání zkušeností, umožňování zpětné vazby a sociálnímu učení prostřednictvím reflexí každodenních zkušeností mladých lidí.¹⁰⁴

Vytvářet podmínky k vybudování silné vnitřní identity jako předpoklad ke zvládnutí nároků¹⁰⁵

„Myslím si, že je pro mladé lidi důležité být si vědom své identity a chránit si ji, jak nejlépe to půjde. Mou rolí je podporovat jejich identitu a poskytovat jim informace, neboť mít jasno v identitě znamená znát.“¹⁰⁶

(Abdul G., práce s rizikovou mládeží, Sparkhill Youth Project, Birmingham)

94 Kritérium odvozeno na základě nároků uvedených v kapitole: „Vytvořit si vlastní životní projekt v pluralitě životních projektů“.

95 HERZOG, A., KOCOUREK, J.: Rozhovor s Helenou Holišovou [online]. Praha, Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 05. 03. 2007 [cit. 14. 03. 2007]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=698>.

96 Srov. KLÍMA, P.: Pedagogika mimo zdi institucí. In JEDLIČKA, R. et al.: Děti a mládež v obtížných životních situacích..., s. 355 – 356.

97 Srov. DEINET, U., STURZENHECKER, B. (Hrsg.): Handbuch Offene Kinder- und Jugendarbeit..., s. 227.

98 KLÍMA, P.: Pedagogika mimo zdi institucí. In JEDLIČKA, R. et al.: Děti a mládež v obtížných životních situacích ..., s. 361.

99 Kritérium odvozeno na základě nároků uvedených v kapitole: „Volit priority bez jednoznačných hodnot a norem“.

100 WAINWRIGHT: The political Transformation of the Health Inequalities Debate. In YOUNG, K.: The Art of Youth Work..., s. 6.

101 YOUNG, K.: The Art of Youth Work..., s. 7. Srov. též kapitola: „Historický vývoj a perspektivy tevřen práce s dětmi a mládeží v Německu“.

102 Srov. YOUNG, K.: The Art of Youth Work..., s. 2, 93.

103 Srov. tamtéž, s. 4.

104 Srov. YOUNG, K.: The Art of Youth Work..., s. 6.

105 Kritérium odvozeno na základě nároků uvedených v kapitole: „Exkur do vnitřního procesu utváření identity“.

106 Srov. YOUNG, K.: The Art of Youth Work..., s. 35.

Identita už není dnes člověku jedou provždy dána, ale stala se úkolem a předmětem jeho neustálé starosti.¹⁰⁷ Mladý člověk je již od mládí stavěn před úkol zvládat více identit. Je konfrontován s tím, že jeho rodič se jinak chová v zaměstnání, jinak za volantem motorového vozidla, jinak ve své rodině a s jinou tváří se u něho setkává při trávení volného času. Tato „identita přestupní stanice“, kdy chování je úzce spojené s právě hranou rolí, vyvolává v mladém člověku otázky: „Kdo vlastně jsem v tolika různých rolích?“ „Kdo je to pravé, to skutečné „já“?“ Hovoříme zde o potřebě zvládnout tzv. multiidentitu na základě stabilního obrazu tzv. intrapersonální identity, tera je tvořena vědomím totožnosti sebe sama: „Já jsem zde, a takový/á tady budu i zítra.“

Podle pracovnice s mládeží Kerry Yungové, proces utváření této identity (tzv. jádra osobnosti) spočívá v popisu vlastního „já“, tj. v sebepojímání (self-image), následně ve svém zhodnocení, sebeúctě (self-esteem).¹⁰⁸

Práce s mládeží by v tomto ohledu měla poskytovat mladým lidem příležitosti, aby mohli rozvíjet svoje sebepojímání a sebeúctu. V oblasti sebepojímání hraje velkou roli konfrontace adolescenta s náboženskými a kulturními kořeny¹⁰⁹, respektive s tzv. biografickou identitou jedince (navazování na kořeny, tradice a na minulost, z níž adolescent vychází).¹¹⁰ V oblasti sebeúcty hraje roli obraz tvořený schopnostmi úspěšně zvládat požadavky života, sociálním přijetím subjektivně významnými osobami, sebekontrolou, odpovědností za své chování a ctnostmi, tj. věrností morálním a etickým standardům.¹¹¹

Vhodné je zde také pracovat s psychologickým konstruktem amerického psychologa Alberta Bandury – tzv. vědomím osobní účinnosti, jehož posilováním se u adolescenta dosahuje schopnosti řídit a kontrolovat běh dění, tj. zvládat životní situace. To předpokládá umožnit adolescentovi reflektovat jeho zkušenost, případně vytvářet příležitosti ke zkušenostem. Dále vybavit jej vědomostmi a schopnostmi ke zvládnutí, a konečně doprovázet jej při vyrovnávání se s náročnými životními situacemi.

I zde je třeba zdůraznit zásadu, že mladý člověk si svou identitu musí utvořit sám. Ani v tomto případě není úkolem pracovníků s mládeží nabízet mladým jasné postupy řešení a hotové identity k přijetí.¹¹²

Pracovat na základě profesionálního pomáhajícího vztahu¹¹³

„Jako nejvýznamnější specifikum nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM) lze dle odpovědí pracovníků označit vzhah pracovníka s klientem, který vzniká v delším časovém úseku a lze jej nazvat partnerským, rovnoprávným, ve kterém je důležitou složkou důvěra.“¹¹⁴

(Řehouňková K., Specifika NZDM v systému sociálních služeb, 2006)

Dnešní možnost jedince utvářet individuálně svůj vlastní život otevřela mladým lidem v jejich rozvoji nové dimenze, nicméně přinesla i mnohá rizika. Těmito riziky jsou situace, které vyžadují nutnost individuální volby, a to bez pomoci dříve obecně platných vzorů a institucí. Mladý člověk „osobozen“ od pomoci institucí je proto nucen hledat oporu pro své rozhodování ve svém okolí. Nejčastěji hledá odpovědi mezi vrstevníky a subjektivně důležitými osobami. Jen část adolescentů spoléhá na své schopnosti, neboť většinou ještě nemají vytvořenou osobní zkušenost. Proto zde na rovině sociálně-pedagogické pomoci hrají velkou roli profesionální vztahy. Mladí pociťují, že pomáhající pracovník je

107 Srov. KLÍMA, P.: Práce s neorganizovanými dětmi a mládeží a její „nízkoprahové“ souvislosti. Éthum, 2003, roč. 11, č. 4. s. 39.

108 Srov. YOUNG, K.: The Art of Youth Work..., s. 34.

109 Srov. tamtéž, s. 49. Srov. též WHEAL, A.: Adolescence: Positive Approaches for Working with Young People. 2nd ed. Dorset, Russell House Publ., 2004. s. 5.

110 Srov. ROUBAL, O.: Když se řekne identita... regionální identita I. II., III [online]. Praha, Sociologický ústav AV ČR, 2006 [cit. 15. 3. 2007]. Dostupné na:

<<http://www.socioweb.cz/index.php?disp=teorie&shw=138&lst=116>;

<http://www.socioweb.cz/index.php?disp=teorie&shw=145&lst=114>;

<http://www.socioweb.cz/index.php?dis=teorie&shw=149&lst=103>>.

111 Srov. YOUNG, K.: The Art of Youth Work..., s. 39 – 40.

112 Srov. tamtéž, s. 36.

113 Kritérium odvozeno na základě nároků uvedených v kapitole: „Seberealizovat svůj potenciál v individualistické společnosti“.

114 Srov. ŘEHOUNKOVÁ, K.: Místo nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v systému volnočasových aktivit. Hradec Králové, 2005. Diplomová práce. Univerzita Hradec Králové, Pedagogická fakulta, Katedra sociální pedagogiky. Vedoucí práce: Iva Juráčková [online]. Praha, Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 17. 09. 2006 [cit. 17. 09. 2006]. Dostupné na:

<http://streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=187&site=casFirefoxHTML\Shell\Open\Command>. s. 12.

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež

nenapomíná, je chápající, soucítí s nimi a nad to všechno je spolehlivý. Můžeme říci, že vytváření vztahů je jedním z nejdůležitějších úkolů sociálně-pedagogické praxe.¹¹⁵ Tyto vztahy by měly být stabilní a dlouhodobé, vytvářející platformu pro odpovědi na otázky dospívajících.¹¹⁶

Je důležité doplnit, že vedle vztahu se subjektivně důležitou osobou hraje v sebereflexi adolescenta významnou roli vztah s vrstevníky. Mladé nacházíme nejčastěji ve skupinách, v nichž se srovnávají, vyjadřují, poslouchají a „rezonují“ s druhými. Dochází zde ke konfrontaci, střetávání a získávání důležitých životních zkušeností.

Pracovat se skupinou a její dynamikou¹¹⁷

Jednou z forem práce v NZDM je práce se skupinovou normou. To znamená, že zařízení mají možnost posouvat skupinové normy svých klientů.¹¹⁸

(Řehouňková K., Specifika NZDM v systému sociálních služeb, 2006)

Skupinová práce umožňující mladým lidem vstupovat do interpersonálních vztahů a různých sociálních rolí je základem sociálně-pedagogické práce s mladšími adolescenty.¹¹⁹ Dochází zde cíleně ke konfrontaci a střetávání adolescentů, což jim umožňuje testovat sebe samé a získávat tak důležitou zpětnou vazbu pro utváření vlastní identity ve smyslu otázky: „Kdo jsem ve vztahu k druhým lidem?“ Role sociálního pedagoga je zde v práci tzv. sociálního architekta¹²⁰, který přiměřeně ovlivňuje skupinové procesy a buduje atmosféru prostředí. Základem pro tuto práci je znalost skupinové dynamiky¹²¹, tedy procesů, které vrstevnickou skupinou hýbou a mají vliv na utváření sociálního prostoru. Sociální pedagog sleduje rozdělení a změny sociálních rolí ve skupině, skupinové normy, zúsobny řešení konfliktů, vztahů k ostatním sociálním skupinám apod. Používá různé metody, které jsou zaměřené na změnu obrazu skupiny. Jako příklad může sloužit metoda tzv. systemické konstelace¹²², zaměřená na stabilizaci vztahů ve skupině.¹²³ Sociální pedagog, který má možnost pronikat a ovlivňovat skupinové procesy, má významný nástroj k působení na adolescentní mládež.

V této souvislosti etoped Petr Klíma uvádí: „Nízkoprahově orientovaná sociální a sociálně-pedagogická práce vychází ze situace konkrétního uskupení mladých lidí (její dynamiky, struktury a fází jejího vývoje). V zásadě činnost kontaktních pracovníků probíhá vždy s ideou práce se skupinou, pro skupinu a na pozadí skupiny.“¹²⁴

Dát mladým lidem sociální prostor k interakci se společností¹²⁵

„Nízkoprahový klub je chráněné místo (prostor) pro pobyt s kamarády a místo pro rozvoj. Jsou tu kontaktní pracovníci, kteří dospívající podporují v obtížných situacích a dělají praktické drobné kroky, aby ty obtížné situace mladí lidé nezažili. S tím, kdo přijde, se snažíme mluvit o tom, jak se mu žije. Posléze se dostaneme i k závažným tématům.“¹²⁶

(Herzog A., Česká asociace streetwork, 2007)

115 Srov. KLÍMA, P.: Pedagogika mimo zdi institucí. In JEDLIČKA, R. et al.: Děti a mládež v obtížných životních situacích..., s. 368, 34.

116 Srov. ROBERTSON, S.: Youth Clubs..., s. 52 – 54. Srov. též YOUNG, K.: The Art of Youth Work..., s. 70. Srov. též BÖHNISCH, L., RUDOLPH, M., WOLF, B., (Ed.): Jugendarbeit als Lebensort. Jugendpädagogische Orientierungen zwischen Offenheit und Halt. In APEL, M.: Pädagogische Arbeit im offenen Jugendbereich..., s. 470.

117 Kritérium odvozeno na základě nároků uvedených v kapitole: „Exkurz do vnitřního procesu utváření identity“.

118 Srov. ŘEHOUŇKOVÁ, K.: Místo nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v systému volnočasových aktivit..., s. 2.

119 Srov. ROBERTSON, S.: Youth Clubs..., s. 34.

120 Srov. tamtéž, s. 55.

121 Pojem „skupinová dynamika“ začal jako první používat sociální psycholog Kurt Lewin. Tento pojem vyjadřuje stav ve skupině: její komunikaci, vztahy, interakce, které podléhají dynamickým změnám a výrazně ovlivňují členy skupiny.

122 Systemická konstelace je skupinová psychotherapeutická metoda podle německého terapeuta Berta Hellingera, zabývající se harmonizací systému a usilující o tzv. systemickou rovnováhu, řád a pořádek.

123 Systemický přístup je jednou z mnoha teorií používaných v humanitních vědách. Stručný přehled dalších metod uplatňovaných v sociální práci uvádí docent Oldřich Matoušek et al. v knize Základy sociální práce. Srov. MATOUŠEK, O. et al.: Základy sociální práce. Praha, Portál, 2001. s. 200 – 260.

124 KLÍMA, P.: Práce s neorganizovanými dětmi a mládeží a její „nízkoprahové“ souvislosti. Ěthum, 2003, roč. 11, č. 4. s. 44.

125 Kritérium odvozeno na základě nároků uvedených v kapitole: „Seberealizovat svůj potenciál v individualistické společnosti“ a v kapitole: „Být autorem svého života v časoprostoru adolescence“.

126 OPATŘILOVÁ, K.: Proč Aleš Herzog odchází z Blanska? [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 16. 01. 2007 [cit. 14. 03. 2007]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=649>.

Mladí lidé se potřebují ve společnosti realizovat a tím se postupně smysluplně začlenit do společnosti dospělých. Bohužel společnost s nimi v tomto „chráněném“ období adolescence příliš nepočítá a není jim ochotna nabídnout k seberealizaci adekvátní neformální prostor. Jedinou společensky akceptovanou aktivitou pro adolescenty zůstává vzdělání, které je však formální a neumožňuje jim tolik potřebné vlastní hledání a experimentování. Máme tak před sebou jednu z příčin sociálního vyčlenění mladých lidí, čekajících pasivně v „čekárně“ adolescence před „dveřmi“ dospělosti, s narůstajícím strachem, kdy se dveře otevrou a naloží na mladé obrovské a nezvládnutelné nároky. Z toho důvodu chceme zdůraznit, že práce s mládeží spočívá především v kompenzaci formální výchovy výchovou neformální a informální.¹²⁷ Jde o vytvoření takových situací a struktur, které poskytnou mladým příležitosti k seberealizaci a získání zkušeností pro život.

Německý model sociálně-prostorové orientace (Sozialräumliche Orientierung Jugendarbeit)¹²⁸ v tomto smyslu poukazuje na nutnost vytvoření takových sociálních prostorů, ve kterých dojde k překonání výše zmíněného rozdělení mezi mladým člověkem a většinovou společností. Tento model si klade za cíl nabízet mládeži otevřené prostory, které sice zůstávají součástí veřejných prostorů, ale přijímají utváření a změny mladými lidmi.¹²⁹ Výchovná úloha zde spočívá jednak v klasickém činném vypořádání se mladých s prostorem¹³⁰ a jednak v propojování různých sociálních prostor. V podstatě zde dochází k tzv. informální výchově, která ve smyslu anglosaského modelu informální výchovy (informal education) poskytuje adolescentům v přivlastněném sociálním prostoru reflexi jejich zkušeností každodenního života.¹³¹ Těžištěm této práce s mládeží je dialog a výchova ke kritickému myšlení mladých.

Umožnit získat volnočasovou kompetenci¹³²

„Celé nízkoprahové zřízení pro děti a mládež (NZDM) je sociální služba, včetně volnočasových aktivit. S klientem se nepracuje jen když řešíme krásnou identifikovanou zakázku, ale pracuje se s ním od začátku, kdy přijde do zařízení. A i když nemá zakázku, tak ho nevyhazujeme nebo mu něco nevnutíme, ale bavíme se s ním a pomáháme mu hledat, což může trvat i dva roky.“¹³³

(Holišová K. H. PVC klub Blansko, 2007)

Otázkou zprostředkování volnočasové kompetence se zabývá jeden z oborů sociální pedagogiky, pedagogika volného času. Ta chápe jako jeden ze svých cílů umožnit mladému člověku, aby získal schopnost utvářet svůj volný čas se sebeurčením. To ve svém důsledku pro mladého člověka znamená

127 „Výchova formální“ je systém uskutečňovaný na školách a v dalších odborných vzdělávacích institucích, zajišťovaný a podporovaný státem, věkově odstupňovaný od základního po vysokoškolské vzdělání. Jeho zakončení je potvrzováno dokladem o absolvování. „Výchova neformální“ je učení, které se uskutečňuje mimo formální výchovný systém a nebývá zakončeno udělením osvědčení. Jde o činnosti poskytované institucemi mimo školu, resp. školou v době mimo vyučování. „Výchova informální“ je vymezena dvěma rozdílnými pohledy: 1) Pojetí užívané v našich podmínkách: informální výchova je nezáměrný výchovný vliv, vyplývající z každodenního kontaktu a zkušeností se členy rodiny a partnery ve vrstevnických skupinách. Patří sem i vliv médií a dalších účastníků socializačního procesu. 2) Pojetí anglosaské: informální výchova je záměrný výchovný vliv s cílem dodat mladým lidem odvalu reflektovat svou vlastní zkušenost. Prvním krokem je vytvořit atmosféru a poté příležitost reflektovat zkušenost. V centru této práce je dialog, který je prostředkem, ne však cílem. Cílem je osobnostní a sociální rozvoj mladého člověka. Předpokladem je schopnost informálních pedagogů vést dialog a jejich hodnotová zakotvenost. Srov. HOFBAUER, B.: Děti, mládež a volný čas. Praha, Portál, 2004. s. 18. Srov. též JEFFS, T., SMITH, M. K.: Informal Education: Conversation, Democracy and Learning. 2nd ed. Derbyshire, Education Now Publ., 1999. Srov. též ROGERS, A.: Looking again at non-formal and informal education – towards a new paradigm [online]. London, The Encyclopedia of Informal Education, 2004, poslední aktualizace 30. 01. 2005 [cit. 30. 05. 2006]. Dostupné na: <http://www.infed.org/biblio/non_formal_paradigm.htm>.

128 Srov. MÜNCHMEIER, R.: Was ist Offene Jugendarbeit?: Eine Standortbestimmung. In DEINET, U., STURZENHECKER, B. (Hrsg.): Handbuch Offene Jugendarbeit..., s. 22.

129 Srov. DEINET, U.: Das sozialräumliche Muster in der Offenen Kinder- und Jugendarbeit. In DEINET, U., STURZENHECKER, B. (Hrsg.): Handbuch Offene Jugendarbeit..., s. 224.

130 Toto je klasický pohled sovětské kulturně historické školy psychologie, která chápala vývoj člověka jako aktivní vypořádávání se se svým okolím a jako proces přivlastňování objektivní i symbolické kultury.

131 Srov. MAHONEY, J.: What is informal education? In RICHARDSON, L. D., WOLFE, M. (Ed): Principles and Practice of Informal Education – Learning through Life. 5th ed. Oxon: RoutledgeFalmer, 2006. s. 17 – 33.

132 Pojem „kompetence“ vyjadřuje schopnost umět jednat v různých oblastech lidského života s vlastní odpovědností. Srov. OPA-CHOWSKI, H. W.: Freizeitpädagogik. In VÁŽANSKÝ, M.: Základy pedagogiky volného času..., s. 92 – 93. Kritérium odvozeno na základě nároků uvedených v kapitole: „Zvládnout svůj volný čas“.

133 HERZOG, A., KOCOUREK, J.: Rozhovor s Helenou Holišovou [online] Praha, Streetwork.cz, oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních, 05. 03. 2007 [cit. 14. 03. 2007]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=698>.

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / *Sociálně-pedagogické přístupy v práci s „neorganizovanou mládeží“ v nízkoprahových zařízeních a otevřených klubech pro děti a mládež*

schopnost převzít zodpovědnost za svůj volný čas a dát mu smysl.¹³⁴ Souvisí to úzce se základním postojem k životu a určuje, zda se stane volný čas adolescenta dobou seberozvoje, nebo časem prázdnoty a nudy.

Podle pedagogiky volného času lze dosáhnout volnočasové kompetence působením ve třech oblastech: motivací mladých lidí, podnícením schopností k trávení jejich volného času a reflexí otázek mladých.

První zmíněná oblast, motivace, je základem jakkoli pedagogické práce a pedagogika volného času jí dosahuje metodou komunikativní animace. Ta je založena na osobní nedirektivní motivaci účastníků pedagogem (animátorem), případně členy skupiny navzájem. Pracuje se vztahy, komunikací ve skupině a se skupinovou dynamikou. Druhá oblast, podnícení schopností k trávení volného času, je spojena s metodou participativního plánování. Ta si klade za cíl aktivizovat návštěvníky zařízení k účasti na tvorbě aktivit.¹³⁵ Poslední, princip hodnocení, je naplňován metodou informativního poradenství, která nabízí mladým lidem potřebné informace a reflexi jejich otázek.¹³⁶

Shrnutí kritérií

Vstupní tezi naší práce, dovolávající se adekvátního přístupu k práci s „neorganizovanou mládeží“ v jejím volném čase, můžeme nyní ve zkratce doplnit o osm kritérií, která by měl tento přístup splňovat.

První dvě kritéria si nárokují, aby si sociálně-pedagogičtí pracovníci odpověděli na otázku: „Koho vlastně máme před sebou?“ V podstatě jde o to, aby si uvědomili, že před nimi stojí adolescent či skupina mladých lidí se všemi možnostmi a riziky spojenými s dospíváním v dnešní společnosti. Na prvním místě je poto požadována analýza aktuální osobní situace mladého člověka, následovaná požadavkem šetrného doprovázení mladého člověka při utváření jeho vlastní životní cesty.

Rámcem práce s „neorganizovanou mládeží“ je otevřený prostor. Proto je hned dalším podstatným kritériem nabídka otevřeného sociálního prostoru, vhodného k přivlastnění. Mladí by v něm měli nalézt jak prostor k seberealizaci, tak i nabídku sociálně-pedagogického doprovázení neseného stabilními profesionálními vztahy.

Toto sociálně-pedagogické prostředí by navíc mělo adolescentovi poskytovat příležitosti k budování silné vnitřní identity a mělo by být místem, kde najde odpovědi na otázky, se kterými se setkává v procesu hledání svého místa ve společnosti.

To vše by pak mělo probíhat na pozadí přirozeného prostředí vrstevnické skupiny, v rámci kvalitního trávení volného času, směrem k získání kompetencí, jež výsledně vedou ke změně životního způsobu.

134 Srov. LUKASOVÁ, E.: Logoterapie ve výchově..., s. 40.

135 Srov. KLÍMA, P.: Pedagogika mimo zdi institucí. In JEDLIČKA, R.; et al. Děti a mládež v obtížných životních situacích..., s. 367.

136 Srov. OPASCHOWSKI, H. W. Freizeitpädagogik. In VÁŽANSKÝ, M.: Základy pedagogiky volného času. ..., s. 88.

K EPISTEMOLOGICKÝM A METODOLOGICKÝM ZDROJŮM SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY



Petr Klíma

(Předkládaný text byl částí grantové studie, která byla zpracována pod názvem „Koncepce studijního oboru a vzdělávacího programu sociální pedagogiky“. Upraveno pro potřeby tisku. - pozn. redakce)

Současná realita rámovaná častými a většinou katastrofickými zprávami a statistickými údaji o stavu kriminality, obsahu a složitostech dalších sociálních a sociálně deviantních problémů ukazuje, že pouhá změna ideologického a politického klimatu sama o sobě nepřináší lepší řešení tíživých sociálních problémů ani konstrukci uspokojivého sociálního řádu. Tato změna vytváří pouze jiné podmínky a možnosti pro způsoby komunikace mezi individuálním a společenským rozměrem života. A vytváří také referenční rámec, determinující způsob, jakým budou koncipovány systémy (programy, instituce, opatření), které mají za úkol spoluutvářet soulad mezi společenskými požadavky a nároky a individuálními potřebami a možnostmi, to znamená být nositeli „sociálního“ (v zúženém smyslu našeho pojetí – viz dále).

Jsme svědky, že v naší současnosti, poznamenané určitým favorizováním „ekonomické sféry“ života, dochází i k dynamickému (a namnoze i živelnému) procesu utváření a re-definování oborů a oblastí profesní činnosti, které působí v sociálních oblastech, tedy v oblastech na jedince a sociální skupiny zaměřených sociálních služeb. Tedy tam, kde jsou mimo jiné řešena i témata asociality, sociální deviace, kriminality, sociální péče a podpory, reedukace apod. – témata dotýkající se rozpornosti a konfliktu vztahů individuálního a sociálního života.

Nositeli toho, **jak** se vyrovnat v daném kontextu s uplatňováním a spoluutvářením „sociálního“, se pak stávají nejen obory a profesní oblasti s určitou kontinuitou (např. speciální pedagogika, etopedie, sociální práce, psychologické poradenství či kriminologie a penologie), ale i obory, jimž teprve změna epistemologického a metodologického klimatu dovolila akceleraci (psychoterapie, systemická terapie, sociální ekologie apod.).

V řadě těchto „klientských“ oborů je věnováno značné úsilí především otázkám re-definování obsahu, metod a forem práce, re-strukturace a konstrukce nabídkové sítě. Mnohé obory a profesní oblasti však procházejí zásadnějším procesem utváření nového významu, cílů a paradigmat, souvisejícím se změnou popisů, interpretací a porozumění smyslu sledované reality. Zvláště ty obory, jejichž odborníci jsou často vystaveni „střetu zájmů“ – buď předkládat a prosazovat sociálně kulturní normy a hodnoty (působit v pozicích sociální kontroly a represe), či respektovat a prosazovat individuální práva a možnosti (v pozici psychosociální podpory).

V tomto klimatu se stále častěji objevují koncepty, které samy sebe definují jako **sociálně pedagogické**. Součástí tohoto procesu je přítomnost otázek dožadujících se objasnění toho,

- co je vlastně obor sociální pedagogika, čím přispívá na úrovni popisů, porozumění, přístupu a konkrétních pracovních úkonů k realitě individuálního a sociálního života (sociální pedagogika jako vědní obor),
- **jaké** jsou oblasti profesního uplatnění a jaké profesní standardy nabízejí sociální realitě (sociální pedagogika jako profese),

- **jakými** kvalifikačními a kompetenčními standardy jsou vybavováni odborníci v tomto oboru (sociální pedagogika jako studijní obor).

Odpovědi na tyto obecné problémové okruhy mají svoji vážnost, zvláště v souvislosti s rozvojem oboru sociální práce, entropií v pedagogických oborech a psychoterapeutizací většiny „klientských“ profesí.

Přestože centrálním tématem předkládané studie je koncepce studijního, vzdělávacího programu v sociální pedagogice, považujeme za vhodné se vyjádřit k některé z ostatních otázek a problémových okruhů a předložit – ve formě dílčích, lehce načrtnutých tezí – své pojetí sociálně pedagogického oboru a sociálně pedagogické práce. A to pouze do té míry, aby byl poskytnut referenční rámec pro porozumění předkládanému konceptu vzdělávání v sociální pedagogice. Pokusíme se více soustředit na teze ukazující na to, co sociální pedagogika a sociálně pedagogická práce **je**, a nikoliv to, co **není**. Zvláště o **dimenzi sociální a dimenzi pedagogické** – můžeme-li hovořit o těchto dvou dimenzích oboru.

SOCIÁLNÍ DIMENZE SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY

Úvahy, vztahující se k první, sociální dimenzi, uvedu tezí, že sociální pedagogika a sociálně pedagogická práce patří společně se sociální politikou a sociální prací k vědním oborům a oblastem profesionální činnosti, jejichž prostřednictvím je na jedné straně uplatňováno „sociální“ ve vztahu k jedincům a sociálním skupinám (systémům) a na straně druhé je proces uplatňování „sociálního“ reflektován a rekonstruován.

Ono „sociální“ lze velice hrubě popsat jako proces, kdy „...sociální konstrukce, zařízení a instituce, sociální obsahy a úroveň společnosti samy sebe vymezují jako sociální stát a péči poskytující společnost prostřednictvím kontinuálního procesu dohod, ve kterém jsou dávány do souvislosti historický vývoj, aktuální dynamika a perspektivy za účelem optimalizace životních situací“ (Karsten, 1992). Na procesu vytváření „sociálního“ se spolupodílejí instituce, organizace, zařízení i jednotlivé osoby, jejichž úkolem je profesionálně kompetentně umožňovat „tvorbu všeobecného a individuálního života, přičemž principiálně realizují lidská práva a podstatné hodnoty, jako je svoboda, rovnoprávnost, svéprávnost a jistota“ (Karsten, 1992). A to v situaci, kdy se i přes veškeré úsilí nepodařilo ve vývoji překonat mnohé standardní sociální nerovnosti a zabránit vzniku nových projevů nerovností. **Konstrukce „sociálního“ je tak ve své podstatě neustále labilní, konfliktuplný a rozporný proces.**

K tomuto procesu (kterým se samozřejmě zabývá řada vědních disciplín) se sociální pedagogika a sociální práce obrací v jisté perspektivě, kdy se jejich teoretické modely, vědecké interpretace a koncepty jednáni a reflexe vztahují k **interakčním elementům intervencí, pomoci a způsobu utváření životního způsobu jednotlivců či biografických a sociálních skupin.**

Konstrukce „sociálního“ je pak východiskem, vztažným bodem a referenčním rámcem (tvořeným politickými, ekonomickými, právními, sociálními a kulturními přístupy), ve kterém jsou sociální pedagogika a sociální práce nejen nositeli „sociálního“, ale zároveň tento proces reflektují a rekonstruují. Proces „uplatňování sociálního“ prostřednictvím sociální pedagogiky a sociální práce bývá nejčastěji chápán jako charakteristický způsob (prostředky, přístupy, úkoly apod.), jímž prosazuje stát jako reprezentant společnosti své zájmy, ale také vytváří podmínky pro individuální život a prosazení se „individuálního“ v dané sociální a kulturní struktuře. Můžeme zde hovořit o občanském principu a pojetí. Nesmíme však zapomínat na druhou stránku tohoto procesu, tzn. jak státní konstrukce a společenské procesy produkují podmínky a situace, které znesnadňují optimální socializaci, resp. individuální rozvoj sociální bytosti (sociálně ekologický princip a pojetí), a také na to, jak je utvářen společenský systém sociálně kreativní či sociálně destruktivní (de-sociální) činností jednotlivců.

Dle toho, z jaké pozice jsme nositeli uplatňování „sociálního“, pak hovoříme o sociální kontrole, sociální péči, pomoci či podpoře. V tomto kontextu můžeme říci, že obory sociální pedagogika a sociální práce se setkávají ve společném prostoru. Proto také tvorba teorií a profesionálně odborný rozvoj probíhá u obou oborů (v souladu s evropskou tradicí) v podstatě ve shodných problémových okruzích:

- v oblasti metodických konceptů pro profesionálně účelné modely jednání (tzn. jakými intervencemi lze odpovídat na různé individuálně sociální problémy),

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / K epistemologickým a metodologickým zdrojům sociální pedagogiky

- v oblasti vědomostí, jimiž lze vysvětlit konfliktnost a rozpornost vztahu mezi jedincem a společností, a existující psychosociálně obtížné životní události se zřetelem na konstelaci ekonomických, právních kulturních, sociálních a individuálních vztahů implikujících sociální normy, nároky a sociální kontrolu
- s tím spojené problémy konstrukce sítě institucí, obsahující jednotlivé formy nabídky (odborné a sociální péče, pomoci, podpory apod.), od státních, veřejných a spolkových až k soukromým „nabízitelům“ (tzn. kdo a s jakými záměry a cíli provádí profesní práci)
- v neposlední řadě, v rámci jaké struktury norem, hodnot, idejí a vzorů pro tvorbu životních způsobů je intervenčně přístupováno ke specifickým cílovým (biografickým a sociodemografickým) skupinám.

Pokud však chceme hledat rozdíly a hranice, pak je můžeme hledat nejen v oblasti metod, ale především v oblasti přístupů (epistemologie), tzn. místa, odkud nahlížíme na problém individuálního a sociálního života jedinců a skupin – a také v „optice“, jakou používají při popisech, interpretacích této reality. Dále v chápání dominantního cíle, ke kterému směřují mnohdy identické metody a postupy. Na tomto místě je vhodné upozornit na slova G. Batesona, že pro porozumění realitě „dva popisy jsou lepší než jeden“.

PEDAGOGICKÁ DIMENZE SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY

Projdeme-li si historii pedagogiky a samotných procesů vzdělávání a výchovy, jde vždy primárně o předávání a osvojování si kulturních vzorů, hodnot a norem z generace na generaci při uplatňování idejí normality majoritní společnosti. Výchova pak vystupuje jako úzce společensky determinované ovlivňování. V tomto kontextu lze říci, že každá výchova (pedagogika) je sociální s dominantním tématem **socializace** ve smyslu adaptace na daný sociální systém, sociální konfiguraci. Zde můžeme najít zdroj chápání sociální pedagogiky jako hraničního oboru mezi sociologií a pedagogikou.

Sociálně pedagogická práce je nejčastěji chápána jako proces, ve kterém se pedagogickými prostředky uplatňuje „to sociální“. Jde tedy spíše o to, jak se pedagogiky užívá při prosazování a realizaci společenských nároků (představ, požadavků apod.) ve vztahu k subjektům – jedincům či sociálním skupinám (etnickým, biografickým, profesním, teritoriálním, marginálním nebo minoritním). V tomto modelu jde o lineárně a hierarchicky uspořádanou komunikaci a dialog. Není snad třeba příliš zdůrazňovat, že pedagogika vycházející z tohoto modelu dospěla k bodu obratu. Změny ve všeobecných paradigmattech nárokují i změny paradigmat strukturujících oblastí konkrétního uplatňování společenského zájmu a péče. Tato situace se netýká pouze zemí bývalého východního bloku, ale je předmětem diskusí i v západoevropských zemích. Již dlouhodobě je zpochybňováno postavení pedagogiky – a zvláště sociálně pedagogické práce – jako způsobu prosazování pouze „společenských“ požadavků a cílů (Karsten, Kunstreich, Kalcher, Pollmann). Do popředí se dostává pojetí konsensu, optimalizace životních situací a procesů, vytváření všeobecného a individuálního života. Sociální cíle výchovy (diskutované na hranici mezi sociologií a pedagogikou) ustupují akcentu na vnitřní potenciál a jedinečnost každého jedince. Stačí nepřehlédnout, že právě sociologie výchovy již dávno upozorňuje na pojetí socializace jako komplementárního procesu s procesem individuace. V tomto modelu vede sociální pedagogika cirkulárně symetrický dialog, resp. prostřednictvím dialogu (s klientem) vede meta-log o vztahu klienta a společnosti v kontextu reálných životních podmínek a událostí.

Otázka osvojování si hodnot a norem je především otázkou **enkulturatione**, procesu „předávání hodnot a norem, které prostřednictvím kultury dostávají svůj uchopitelný význam, následujícím generacím procesem učení, tedy enkulturatione jako proces adaptace na hodnotovou konfiguraci kultury“ (Budil, 1992). V tomto, kulturně antropologickém pojetí je vedle procesu enkulturatione zároveň akcentován i akceptován proces akulturatione jako proces konfrontace a přejímání rozdílných kulturních vzorů, tj. i generačních konfigurací, procesu, který je nejen přirozený, ale i nezbytný. Rozhodující pak není pouze etika a morálka, ale kreativita, resp. sociální kreativita, jako způsob, kterým si jedinec utváří vztah k druhým, ke svému okolí a k sobě samému, aktivní způsob uchopení životních situací, příběhu a konstrukce životního způsobu.

Komplementarita socializace a enkulturatione (kultura – „kolektivně sdílený, naučitelný jazykový obraz a interpretace skutečnosti, a zároveň zdroj normativního řádu a hodnotové orientace dané lidské

populace“ <Budil,1992>) přináší s sebou další důležité téma, a tím je estetizace životního způsobu a každodenního, běžného života (Gruen 1990, Pollmann 1993.)

Rozvoj sociální kreativity a vytváření a rozvíjení životního způsobu jedinců a sociálních skupin, a to ve smyslu kultivace a estetizace jejich životních způsobů tak, aby byl minimalizován rozpor mezi společností a jedincem –to je centrálním tématem, obsahem a cílem sociální pedagogiky.

Výchozím bodem pak není pouze modelová představa (jak by to být mělo), ale reálná situace (jak to být může). Nejde však pouze o úpravu, řešení ekonomických, sociálních, psychických ad. životních podmínek (to je tématem sociální práce), ale o rozšiřování spektra možností a způsobů, jak se s realitou životních obtíží vyrovnat a jak s nimi zacházet. A zde jsme opět na půdě pedagogiky. Můžeme tedy říci, že pedagogická dimenze sociálně pedagogického oboru není zakotvena **pouze** v užití pedagogických prostředků, metod apod. či v cíli a úkolu někoho něco naučit – pedagogické cíle nacházíme i u psychoterapie či sociální práce. Rozhodující je, že se zaměřuje do interakčních a sociálních teritorií, ve kterých jsou procesy výchovy, učení apod. rozhodujícími procesy (biografická skupina dětí a mladistvých, rodinné systémy, výchovný proces ve školách či mimo školu apod.), a také tam, kde „standardní“ výchovné procesy selhaly nebo způsobují psychosociální škody a utrpení (sociální deviance, poruchy chování, destruktivní životní praxe).

Hovoříme-li o sociální pedagogice, pak máme na mysli obor, který se soustřeďuje na otázky pomoci při vytváření životního způsobu jednotlivců (úkoly), usnadňování procesu socializace a enkulturatione (cíle) a na řešení, obsahy, formy a zdroje konfliktní interakce a komunikace mezi jedincem (sociální skupinou) a společností (předmět). A to při uplatňování takových procesů, jako je výchova, vzdělávání, učení, strukturovaná činnost.

MINIMÁLNÍ CHARAKTERISTIKA SOCIÁLNĚ PEDAGOGICKÉHO OBORU

Uvedené dva klíčové rozměry sociálně pedagogického oboru tvoří základní „topografický“ rámec jeho vědní konstrukce. Rámec, ve kterém se sociální pedagogika setkává s celou řadou oborů a oblastí lidské činnosti. Je proto vhodné představit alespoň v krátkosti základní, charakteristické znaky sociální pedagogiky, které dle našeho názoru strukturují její teoretickou, praktickou i vzdělávací dimenzi a z epistemologického hlediska mohou mít hodnotu oborových paradigmat.

Při základním vymezení konstrukce sociálně pedagogického oboru se lze opřít o Geertzovu (in: Klatetzki,1992) diferenciaci vědních disciplín, kdy na jedné straně stojí ty, které působí jako **modely reality**, tzn. poskytují popisy, výklady a interpretace určité skutečnosti. A na druhé straně ty, které jsou **modely pro realitu**, tj. výkladovými schématy poskytujícími pravidla, metody a způsoby jednání v určité realitě, s cílem dosáhnout změny v této realitě. Každá věda zpravidla vytváří oba výkladové modely, přesto můžeme najít v jednotlivých disciplínách převažující akcent na jedno či druhé výkladové schéma. V rámci této koncepce můžeme tvrdit, že sociální pedagogika patří mezi **modely pro realitu**, ve smyslu pravidel uspořádání konkrétní interakce a intervence s dominantní hodnotou **změny** skutečnosti.

Sociální pedagogika je v tomto smyslu **aplikovaným** oborem, který nejen přenáší koncepce jiných vědních disciplín, integruje je s vlastními poznatky, ale také je přizpůsobuje reálné intervenční interakci s životní praxí individuálního, skupinového či komunitního subjektu. Právě otázka aplikací popisů a metod ostatních disciplín je jedním z významných úkolů sociální pedagogiky, pro dynamickou a vztažově determinovanou povahu předmětu. Toto pojetí zároveň vymezuje sociální pedagogiku jako obor **transdisciplinární**. Záměrně se zde vyhýbáme pojmu interdisciplinární, který vede k chápání sociální pedagogiky jako hraničního oboru mezi pedagogikou a sociologií. Přestože nelze žádnému z oborů upřít dominující postavení v teoretické i praktické výstavbě oboru, je nutné podtrhnout, že v sociálně pedagogických „modelech reality“ jsou významně zastoupeny poznatky dalších vědních disciplín. Transdisciplinarita v otázce výchozích teoretických popisů se výrazně promítá především do koncepce sociální pedagogiky jako studijního programu. Mnohé vědní disciplíny nelze považovat za **propedeutické** v klasickém slova smyslu, nýbrž vnímat jako integrální součásti teoretické výstavby

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / K epistemologickým a metodologickým zdrojům sociální pedagogiky

oboru. To samozřejmě neznamená, že sociální pedagogika nevytváří vlastní teorii ve smyslu interpretace a porozumění předmětnému okruhu reality, avšak její teorie (popisy) nejsou „mapou území“, ale „příběhem kartografa procházejícího krajinou“.

Shrneme-li, pak transdisciplinární a aplikovaná povaha oboru nabízí takové porozumění vztahu sociální pedagogiky k ostatním oborům, které se zakládá na:

- aplikaci poznatků těchto oborů (jejich teorie) v oblasti určité stránky (aspektu) sledovaného předmětu,
- přesahu těchto poznatků, resp. jejich rozvinutí z hlediska specifické povahy předmětu,
- integraci rozdílných teoretických vymezení a jejich přizpůsobování na základě dynamické povahy předmětu.

Akcent na proces uspořádání reality a intervenční interakce s jedinci či skupinami s cílovou hodnotou změny definuje zároveň sociální pedagogiku jako disciplínu **prakticko empirickou a praxeologickou**. Zde jde o dominanci reflexe a tvořivě rozvíjené zkušenosti s vlastní autentickou přítomností a spoluúčastí v sice obtížných, ale reálných a přirozených životních situacích konkrétní interakce individuálního či sociálního systému a specializované instituce. Sociální pedagogika jako konkrétní praxe nestojí mimo konkrétní životní příběh, problém či potíže, ale stává se jeho součástí a vytváří specifický systém determinovaný problémem, resp. systém problém řešící. Systém, který v sobě zahrnuje – ve významově horizontálním uspořádání – všechny subjekty, které se k problému vztahují, a to tím, že určitou skutečnost jako problém prožívají, identifikují, označují konkrétními názvy, či se dožadují řešení. To, co je obvykle označováno jako problém, pak není vlastností individuálního či sociálního a společenského systému, ale vlastností a tématem vzájemného vztahování se.

Nelze také pominout **pozitivně preventivní** charakter (povahu) oboru. Paradigma preventivní orientace oboru totiž nespočívá pouze ve faktu, že jedním z centrálních témat oboru jsou procesy, jevy a systémy sociálně definované a identifikované jako deviantní (patologické) – a je tedy jednou z funkcí sociální pedagogiky jim předcházet. V tomto případě by totiž metodologické přístupy a metodický inventář byly konstruovány pouze na patologii s cílem odstraňovat zdroje deviací či zabráňovat konkrétním negativním a „patologickým“ projevům. Spíše je nezbytné se soustředit na to, co bychom mohli označit jako psychosociální zdraví, kde více než příčiny jsou důležité důsledky konfliktů a deviantního chování, jejich význam a smysl, oproti „skutkové podstatě“ projevu a jeho normativnímu posuzování. V praktickém důsledku to znamená disponovat prostředky pro zacházení jak s vyhraněnými formami psycho – sociálních rozporů, tak s formami subtilnějšími, kdy obsahem není odstraňování negativních fenoménů, ale posilování pozitivních a autoregulačních procesů. V referenčním rámci sociální pedagogiky se pak setkává jak „zdravá“, tak psychosociálně ohrožená (resp. takto identifikovaná) populace.

Jestliže jsme v předcházející kapitole naznačili význam, který v sociální pedagogice přikládáme procesům enkultury a sociální kreativity, pak je v této souvislosti nezbytné upozornit na **transkulturní** charakter oboru. Kulturu můžeme chápat nejen jako (výchovou předávaný a osvojovaný) způsob vidění okolního světa a hodnotovou konfiguraci společenství, ale také jako způsob vytváření „rovnováhy mezi sebou a okolním světem“ (Levy, 1993, s. 50) a jako vyjádření a konstruování vlastní identity. V tomto významu je před sociální pedagogiku kladen úkol (a) porozumět současné multikulturalitě světa, významu a podstatě kulturních (generačních, etnických, skupinových apod.) shod a rozdílů a akceptovat je, a (b) kultivovat a zprostředkovávat vzájemnost dílčích kulturních konstrukcí.

Na závěr uvedených tezí, naznačujících některá významná paradigmatu sociální pedagogiky a sociálně pedagogické práce (paradigmata volající po hlubším vědním propracování) si dovolujeme zdůraznit, že za východzí epistemologické a metodologické zdroje sociální pedagogiky současnosti považujeme dva základní přístupy a to:

- **přístup antropologický**, zejména sociálně a kulturně antropologický, poskytující sociální pedagogice pochopení lidské přirozenosti, způsobů uspořádání vzájemných vztahů lidské bytosti a prostředí a forem hledání, vytváření a udržování rovnováhy mezi jedincem a okolím a mezi biologickou, psychologickou a sociální podmíněností i rozporností životní praxe,
- **přístup systemický**, přinášející „optiku“ pro porozumění lidským a sociálním problémům, jejich smyslu, významům a kontextu; možnostem a perspektivám intervencí, pojetí změny, a zvláště pro stálou reflexi svého místa a účelu v interakci s klienty.

Petr Klíma

Nelze zapomínat ani na skutečnost, že do metodologické a epistemologické konstrukce „věd o člověku a jeho bytí“ stále více pronikají teoremy a popisy:

- z teorie živých systémů,
- z teorie informací a kybernetiky II. řádu, a zvláště
- z teorie komunikace a psycholingvistiky.

Na důsledné rozpracování a aplikaci těchto popisů však sociální pedagogika (a nejen ona) teprve čeká. Z praxe již však víme, že alternativní způsoby nazírání, které tyto popisy přinášejí, otevírají nové cesty modulace světa klientů.

SOCIOLOGIE A SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKA



Radomír Havlík

(Příspěvek byl publikován v bulletinu ÉTHUM č.7, 1994)

Sociální pedagogika v předkládaném pojetí musí být zakotvena do celého systému věd, které se zabývají společnými otázkami – prevencí, terapií a zmírňováním důsledků sociálně problémových jevů. Je tu tedy nezbytný interdisciplinární přístup k analýze takových jevů a jejich biologických, psychologických a sociálních souvislostí, vzájemné metodologické podněcování a formulování námětů a metod řešení. V cílové rovině sociálně pedagogické pak jde o řešení, která ústí do aplikace výchovných, socializačních a resocializačních postupů a prověřování jejich účinnosti.

Hlubší vymezení relací mezi možnostmi přínosu jednotlivých věd, které především formují proponovaný obor studia sociální pedagogiky (jednotlivá odvětví pedagogiky, speciální pedagogika, psychologie, sociologie, právní vědy, ekonomika ad.) pokládáme v této fázi za spíše akademické a nepřliš funkční. Jistě se však v průběhu formování oboru ukáže nezbytnost určitého vyjasňování „kompetencí“ a podobností či odlišností přístupů. Zejména souvislost mezi pedagogikou a psychologickými disciplínami má dlouhou tradici a spolupráce těchto oborů je evidentní a plodná. Studium psychologie poskytuje pedagogice především výklad a podněty plynoucí ze studia zákonitostí lidské psychiky, formování a struktury osobnosti a vývoje jedinců, případně interakcí jedinců v sociálních situacích (v rovině sociálně psychologické, která představuje určitý most mezi sociologií a psychologií).

Sociální pedagogika ovšem předpokládá důraz na studium sociálních souvislostí výchovného procesu a na sociální problémovost a vlastní cesty jejího řešení. Zde tedy již výrazně více než u dalších pedagogických disciplín vystupuje do popředí nezbytnost kooperace se sociologií. Dotkneme se jen nejvýraznějších vazeb. **Sociologický a sociálně psychologický** pohled na výchovu je nezbytný z několika důvodů. Především proto, že je možné uchopit otázku výchovy jako integrální součást studia procesu socializace (eventuelně resocializace), začleňování či znovuzачleňování člověka do společnosti. Jde tu zejména o procesy **enkultura**ce. Již přitom vyvstane složitost vnitřní struktury vztahů dané kultury či vzájemných vztahů dílčích kultur a subkultur v určité společnosti v relaci k vývoji jedinců a různých společenských skupin. Jde zejména o rozmanitost a vnitřní rozpornost hodnotově normativního systému, vzorců chování, způsobů komunikace apod.

Neméně významnou stránkou je socializace v užším smyslu, tj. začleňování do existujících systémů společenských vztahů, skupin a podskupin, učení se rolím odpovídajícím společenským pozicím. Jde i o to, že procesy výchovy jsou společensky institucionalizovány, podléhají všestranné sociální kontrole. Jsou také společensky organizovány. A především je zřejmé, že výchova je úzce spjata se stávající sociální strukturou v jejích rozmanitých složkách (socioekonomické, sociokulturní, mocenské ad.), že je tedy velmi výrazně sociálně diferencována ve svých cílech, podmínkách, prostředcích apod.

Tyto okolnosti (event. další) hovoří o nezbytnosti zabývat se výchovou i z hledisek mikro- i makrosociálních. Takového úkolu se ujala především (i když nejen) sociologie, zejména pak některé její disciplíny (sociologie výchovy, vzdělávání, rodiny, dítěte, mládeže, sociální patologie ap.). Sociologické disciplíny, které se zabývají problematikou výchovy, se do značné míry konstituovaly na

pomezí sociologie a psychologie i sociologie a pedagogiky (především sociální pedagogiky). Mají s ní přirozeně společné body v pohledu makrosociálním – při zkoumání vzájemných vztahů výchovy a společnosti, i v pohledu mikrosociálním, kde se stýkají na podobném terénu fungování výchovných institucí a organizací, rodiny, školy, výchovného zařízení různého typu.

Pedagogika pak na základě analýzy výchovných procesů a s přihlédnutím k výsledkům a podnětům uvedených věd řeší problematiku konkrétních cílů, obsahu, forem, metod, principů a prostředků výchovy, socializace a resocializace. Již ve svém vývoji je sociální pedagogika poznamenána interakcí a vzájemným obohacováním pedagogiky a sociologických věd. Zejména v průběhu 19. století a na přelomu 19. a 20. století vznikají nové pedagogické směry, které se stávají jakoby protiváhou jednosměrně (jen na individuum) zaměřené pedagogiky. Je to především **sociální pedagogika**. Vyzdvihuje sociální cíle výchovy, odvolává se na společenský charakter chovance, společenské potřeby výchovy a její společenskou podmíněnost i společenský dopad. Přibližuje se tak více sociologickému chápání výchovy. Sociálně pedagogické hledisko zaujímají v různé míře ovšem již mnozí z klasiků pedagogiky, např. Johann Heinrich Pestalozzi, Friedrich Schleiermacher, Paul Natorp, Paul Barth, A. Fischer ad. Řadu významných jmen si pak právem přisvojují jak dějiny pedagogiky, tak sociologie, především sociologie výchovy (J. Dewey, E. Durkheim, T. Parsons, B. Bernstein ad.). I krátký historický exkurs (který je rovněž účelné zařadit do výukových programů) naznačí šíři problémů společného zájmu a stýkání sociologie a pedagogiky, především sociální pedagogiky. A tedy i dlouhou tradici kooperace těchto věd.

V ČEM BYCHOM VIDĚLI V SOUČASNOSTI HLAVNÍ STYČNÉ BODY ZÁJMU SOCIOLOGIE A SOCIÁLNÍ PEDAGOGIKY PŘI KONCIPOVÁNÍ PROPONOVANÉHO VÝUKOVÉHO PŘEDMĚTU?

Východiskem by tu měla být vazba mezi pochopením tendencí společenského vývoje v posledních dvou stech letech, který spojujeme v sociologických koncepcích s pojmem modernizace, a potřebou a formami sociální práce a především prevence sociálně problémových jevů. Jde o pochopení souvislostí mezi vznikem, podobami a možnostmi řešení sociálně problémových jevů a procesy:

- **industrializace**, především důsledky dělby práce, technologických inovací ad. s jejich sociálně ekonomickými a sociokulturními dopady (osvobození individua z feudálních a polo-feudálních závislostí a vznik nových typů sociálních nerovností ap.)
- **urbanizace** a s ní spjatými proměnami společenských vztahů a životních způsobů... migrací, problémy adaptace, anonymity, rozbití pospolitostních struktur, anomíí ad.
- **kulturních proměn**, především rostoucí sekularizací a na druhé straně pronikáním mimoevropských kulturních a náboženských prvků, rozmachem tzv. masové kultury a masmédií, stýkáním různých kultur a subkultur.

Je nezbytné upozornit na úzkou souvislost sociální pedagogiky (jejího pojmání a možností) se změnami sociálně-ekonomických a sociálně-politických vztahů. Zcela nové problémy i prostor a možnosti jejich řešení se otevírá se vznikem a rozvojem tržní ekonomiky v jejích různých podobách a etapách vývoje, se změnami v úloze a funkcích státu, církví, společenských organizací, v závislosti na rozvoji občanské společnosti či jejího omezování.

Sledování těchto otázek je úkolem sociologického přístupu nejen v obecnější poloze, ale především v souvislosti se současnou společenskou transformací, jejími aktuálními problémy (změny vlastnických vztahů a ekonomického chování, úlohy státu, formování nové sociální struktury a hodnotového systému ad.), včetně takových jevů, jakými jsou anomie, problémy chudoby, nezaměstnanost, bezdomovectví, rasové a etnické konflikty, růst kriminality, narkomanie ad. Jde nejen o studium stávajících problémů, ale i vývojových tendencí.

Všechny uvedené problémy jsou v té či oné míře reflektovány v sociologických a s nimi souvisejících sociálně politických koncepcích, které je různě nahlízejí a nabízejí v mnohém odlišná řešení (křesťanská solidarita, liberalismus, různé varianty socialistického myšlení ad.), a to v chápání úlohy, forem a možností výchovy, socializace a resocializace. Sociologie studuje spolu s psychologí a pedagogikou svými přístupy problém socializace a resocializace, rozvíjí se samostatná disciplína sociologie

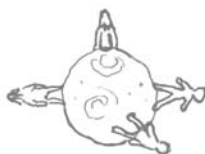
I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / *Sociologie a sociální pedagogika*

výchovy. Tady je vazba mezi sociologií a sociální psychologií zřejmá. Příspěvkem sociologie jsou i poznatky a přístupy sociologie, neboť pochopení problémů výchovy úzce souvisí i se studiem problémů vztahů kultury a formování osobnosti, institucí, společenské organizace, skupinového života, a to na úrovni makro- i mikrosociální. Zásadní význam má i studium hodnotových systémů a hodnotových orientací.

Specializaci je užitečné prohlubovat poznáním sociologických přístupů a sociologických disciplín, které se zabývají řadou dalších dílčích otázek – problémy sociologie mládeže, rasových a etnických vztahů, urbanizace, volného času, žen, rodiny, sociální patologie atd.

Významným příspěvkem sociologie pro potřeby sociální pedagogiky jsou sociologické metody a techniky výzkumu, a to zejména kvantitativní, v současnosti pak stále více (ve spolupráci s psychologií a antropologií) kvalitativní. Lze jen doporučit, aby sociologický přístup byl úžeji propojen s přístupem sociálně psychologickým (zejména ve studiu malých skupin a formování názorů a postojů), a také s přístupem antropologickým.

SOCIÁLNÍ PRÁCE



Radka Janebová

Cílem textu je vyjasnit pro potřeby pracovníků a pracovníc NZDM význam sociální práce v jejich praxi, vysvětlit, co je sociální práce a co je jejím cílem, které aktivity zahrnuje, zda oni sami jsou sociálními pracovníky a kdy naopak vykonávají činnosti, které do sociální práce nespádají. To vše je činěno v kontextu sociálních služeb, jak je chápe Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Klíčová pozornost je věnována požadavkům a předpokladům kvalitní sociální práce.

Klíčová slova:

Sociální práce, sociální služby, klient, prostředí, moc, kontrakt.

CO JE TO SOCIÁLNÍ PRÁCE?

Položíme-li výše formulovanou otázku sociálním pracovnícím a pracovníkům, většinou získáme překvapivě nízké procento sebejistých odpovědí, pracovníky a pracovníce NZDM nevyjímaje. Jak lze tedy vymezit sociální práci a čím to, že ti, kteří ji vykonávají, neumí sami vymezit podstatu svého zaměstnání?

Od počátku 20. století, kdy se začala sociální práce profilovat jako profesionální aktivita, prošla dynamickým vývojem, který odrážel proměny sociálních diskursů v každé společnosti. I v rámci mezinárodního srovnání existuje řada rozmanitých vymezení sociální práce, která mění svou podobu v prostoru i čase. Počátek etablování sociální práce byl ovlivněn medicínským paradigmatem¹, dále např. rozvojem psychoanalýzy, hospodářskou krizí 30. let, boomem sociálních států v poválečných letech, typem sociálního režimu, který sociální práci vymezoval, vznikem radikálních, feministických, antirasistických hnutí a hnutí gayů a lesbiček², nárůstem „nové chudoby“ či postmodernistickými idejemi.³

Záliba probírat se definicemi je typická spíše pro akademické kruhy, než pro praktiky a praktičky sociální práce, nicméně, neumí-li ti, kteří profesi vykonávají, vysvětlit, co je cílem jejich práce, pak není

1 Např. definice Richmondové ve 20. letech minulého století byla založena na „sociální diagnóze“. Klienti a klientky byli v rolích objektu, posuzovaného v jeho prostředí, zatímco pomáhající zastávali roli experta či expertky, kteří na základě zhodnocení a porozumění osobnosti klienta vytyčili způsob intervence. Toto pojetí bylo silně orientováno na zachování či obnovení sociálního řádu a dominující metodou se stala případová práce (casework), založená na psychologii a úsilí o individuální změny (Payne, 2006).

2 Tyto perspektivy vnesly do sociální práce požadavek respektu k lidské diversitě a na základě zkušenosti s opesí vychýlily těžiště zaměření sociální práce směrem k reformnímu paradigmatu (změně společenského prostředí). Rolí pomáhajících je zajištění rovných příležitostí bez rozdílu věku, genderu, sexuální preference, třídy, postižení, rasy, kultury i víry. Nicméně i v tomto pojetí zůstávají sociální pracovníci a pracovníčky experty, kteří jsou odborníky na problém, „znají pravdu“, a cílem jejich intervencí je primárně společenské diskriminující prostředí (Payne, 2006).

3 Na začátku 90. let začaly sociální práci ovlivňovat postmodernistické ideje, které revolučním způsobem nabádají ke změně chápání světa. Polemizují s přirozeností sociálního řádu a naopak sociální struktury považují za sociální konstrukt, což dává postmodernisticky orientovaným pracovnícím a pracovníkům značný potenciál při spolupráci na změně situace klientky či klienta. Postmodernistická sociální práce přináší do praxe především reflexi strukturální moci, utvářející subjekty, sebereflexi moci pomáhajících a zdravou skepsi ke stavu poznání v sociální práci (Janebová, 2005). Nicméně na druhou stranu přináší i řadu otázek ohledně budoucnosti sociální práce, protože jsou-li zpochybňovány stávající společenské hodnoty a normy (Fook, 2000), je tím zpochybňován i závazek sociální práce vůči společnosti.

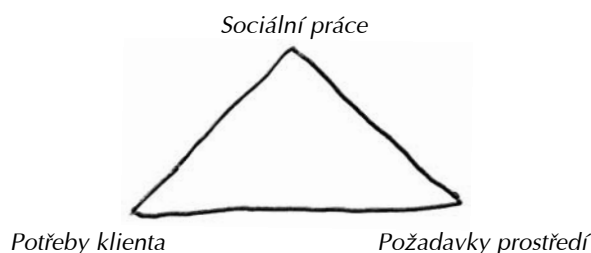
divu, že má sociální práce ve společnosti nízký status. V českém kontextu se na nejasné identitě sociální práce a jejím nízkém statusu mohou podílet ještě takové faktory, jako chybějící standardy pro výkon sociální práce (nikoliv sociálních služeb), nedostatečné vzdělání sociálních pracovníků a pracovníc, absentující systém kontroly nad výkonem profese, který by posuzoval profesní prohřešky, či systém trestů pro hříšníky a hříšnice.

Předchozí text lál na chybějící vymezení sociální práce, a tudíž se ani tento článek neobejde bez nutnosti vyvolit si definici či vymezení, které by napomohly specifikovat poslání sociálních pracovníků a pracovníc. Dobrá definice by měla být jednoduchá a výstižná, což řada učebnicových vymezení bohužel ignoruje. Tyto podmínky splňuje např. definice Národní asociace sociálních pracovníků, vytvořená ve Spojených státech v roce 1973, která paradoxně sloužila jako definiční provizorium:

„Sociální práce je profesionální aktivita zaměřená na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování klienta (jedince, skupiny či komunity) a na tvorbu společenských podmínek příznivých pro tento cíl.“ (Payne, 2006)

Sociální fungování je pak zjednodušeně vymezováno jako soulad mezi kapacitou a potřebami jedince a požadavky prostředí, či naplňování rolí člověka ve společnosti. Cílem není pouze vyvolávat změnu na straně klientů, ale také na straně jejich prostředí. Sociální práce působí na vlastnosti obojího. Prostedím může být např. rodina, škola, zaměstnání, sousedství, komunita či společnost. Vymezení sociální práce vystihuje následující schéma:

Pozice sociálního pracovníka mezi klientem a jeho prostředím



Musil (2004) zdůrazňuje, že existuje řada disciplín blízkých sociální práci, jejichž cílem je také pomoc v obtížných životních situacích. Nicméně specifickým znakem sociální práce je zaměřenost na komplex různorodých okolností, které představují specifickou životní situaci klienta. Sociální práce na rozdíl od jiných oborů působí na vztahy mezi klienty a jejich sociálním prostředím. Ostatní obory se zabývají pouze některou z dílčích překážek zvládnutí životní situace člověkem. Překážky, které nejsou hlavním předmětem jejich specializace, považují za vnější faktory. Oproti tomu sociální práce nahlíží klientovu situaci jako celek. Sociální pracovníce či pracovník by měli rozpoznat všechny bariéry zvládnutí situace (zdravotní, psychiatrické, psychologické, ekonomické, kvalifikační, duchovní, hodnotové a kulturní, hygienické, vztahové atd.). Podobně na straně sociálního prostředí se může jednat např. o napjaté rodinné nebo sousedské vztahy, netoleranci k odlišnostem, špatnou ekonomickou situaci nebo situaci na trhu práce, špatné zákony, nefungující sociální politiku či služby, nepříznivou demografickou strukturu apod. Tato široká zaměřenost vyvolává potřebu spolupráce s jinými odborníky. Proto je významným cílem sociální práce zajištění návaznosti cílů, vazeb a činností na jiné obory.

Když sociální pracovníce či pracovník pracuje s komplexní situací klienta, znamená to, že musí zjistit, kteří další jednotlivci nebo instituce jsou v situaci angažováni. Většinou může situace jednotlivce souviset se situací rodiny, školy, vrstevníků, s oblastí práce, zdraví, sousedských vztahů, komunity či státu, ale i s dalšími faktory. Pak je třeba prozkoumat vzájemný vztah klienta a jednotlivých systémů a podle nalezených potřeb začít jednat.

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociální práce

Příklad

Pokud přijde požádat o pomoc klient, který je ve škole šikanován, nelze pracovat pouze individuálně s klientem a emancipovat ho. Naopak je třeba prozkoumat celý komplex situace. Prostřednictvím dalšího šetření může pracovník zjistit, že šikana se začala objevovat od té doby, co se zhoršila finanční situace rodiny v důsledku ztráty zaměstnání rodičů. Začne zkoumat situaci v rodině a zjistí, že rodina je silně zadlužená a v akutním ohrožení vytěhování a že zde existují výrazné vztahové problémy. Když kontaktuje školu, zjistí, že nemají o šikanu ani ponětí a neexistují zde žádné programy prevence. Pak je zřejmé, že další práce by měla probíhat na několika rovinách. Na úrovni jednotlivce lze klienta učít postavit se konstruktivně šikaně. Na úrovni rodiny je třeba řešit problémy finanční, s bydlením, se zaměstnáním, a také rodinné vztahy. Na úrovni školy je možno podporovat vznik preventivních programů a také pracovat na řešení situace konkrétního žáka. Vedle toho se také může ukázat, že komunita nemá k dispozici nástroj k řešení situace zadlužených rodin. Pak je na místě vyvolat se zástupci komunity jednání o zřizování překlenovacích půjček pro sociálně slabé rodiny. Klienty se pak stávají nejen šikanovaný chlapec, ale i rodina, škola a komunita. Úkolem sociálního pracovníka není zvládnout všechny problémové oblasti sám. Naopak je žádoucí, aby posoudil, co spadá do jeho kompetence a na které aspekty situace existují jiní, vhodnější odborníci, a klienta jim následně předal. V tomto případě je kompetentnější v oblasti vztahových problémů rodinný terapeut, v prevenci šikany existují zařízení organizující prevenci, v otázce nezaměstnanosti rodičů lze spolupracovat s pracovníkem úřadu práce, atd.

Sociální pracovníce či pracovník plní roli „diplomata“, který stojí mezi požadavky společnosti a způsoby klienta, a pracuje na jejich vzájemném souladu. Cílem je působit na změnu jak klientova chování, tak společenských norem. Pracovník by měl umět působit jako prostředník mezi oběma stranami. (Úlehla, 1999)

Příkladem vyváženého přístupu je pracovník terénních programů s uživateli drog, který při komunikaci s klientem dokáže akceptovat jeho životní styl, ale zároveň je schopen konfrontovat klienta s požadavky společnosti, jako je například bezpečná likvidace injekčního materiálu, a s riziky zvoleného životního stylu (např. riziko přenosu infekčních nemocí).

V řadě případů dochází k tomu, že sociální pracovník se vzdá pozice diplomata a postaví se na jednu stranu. V případě, že se posune **na stranu klienta**, má tendenci rezignovat na zakázku ze strany společnosti. Stát se to může u pracovníků, kteří vycházejí z toho, že kontrola a ukázněnost klientů nejsou součástí sociální práce. V rámci předchozího příkladu by k tomu došlo tehdy, pokud by se pracovník identifikoval s klienty a jejich životní styl by akceptoval bezpodmínečně – např. by netrval na výměně injekčního materiálu a injekční stříkačky by distribuoval bez požadavku bezpečné likvidace. Pracovník může mít i opačnou tendenci, kterou je přesun k **důrazu na požadavky společnosti**. Tato pozice je typická nedostatečným respektem ke klientovi a lpěním na kontrole a pravidlech. V návaznosti na předchozí příklad by takovou pozici zastával pracovník, který by „byrokraticky“ trval na tom, že bez vrácených stříkaček nikdy neposkytne klientovi nový materiál. V podstatě jde o pracovníka, který nedokáže posuzovat situaci individuálně a rozhodovat se na základě situace a okolností (např. neakceptuje, že použité stříkačky zabavili klientovi rodiče).

Obě tendence jsou chybné, pokud se stanou pravidlem či východiskem pracovníka. Sociální pracovník by měl být schopen přijmout dvojznačnost své role. Emancipovat klienta je totiž možné pouze

v rámci společnosti (Laan, 1998), a proto je nezbytné využívat jak metody nabízení pomoci, tak přebírání kontroly. Rozdíl mezi nimi spočívá v tom, že v případě kontroly chybí klientova objednávka a je konáno na základě přání někoho dalšího (pracovníka, zařízení, rodičů, obce, státu) (Úlehla, 1999). Důležitým faktem je také to, že zákazníkem sociálních služeb je ten, kdo službu platí, což jsou většinou právě společenské instituce, jako obec, kraj či stát. Pracovník, který by rezignoval na společenskou zakázku, by patrně brzy přišel o donátory a tudíž i o práci. Zároveň však musí být schopen vyjednat s těmito institucemi o potřebách klientů (Salamon, 2001).

VĚČNÁ NEJISTOTA A JAK S NÍ ZACHÁZET

Nepostradatelným aspektem sociální práce je „reflektování“ situace, tedy neustálé promýšlení vlastní pozice a situace. Sociální pracovník by si měl permanentně klást otázky ohledně své pozice mezi klientem a společností. Pokud dojde k vychýlení, měl by si klást otázku, zda je jeho pozice legitimní (ospravedlnitelná). Pokud například začne docházet ke kriminalizaci sprejerů, kteří nemají k dispozici žádný prostor pro své výtvary, je na místě postavit se do role advokáta cílové skupiny a začít vyjednávat s představiteli lokality o zřízení legálních ploch.

Pro sociální práci je typické, že nemá stanovena žádná absolutní pravidla nebo kritéria, podle kterých by měl pracovník postupovat. Většinou chybí stoprocentní jistota při rozhodování. Výsledky rozhodování vždy obsahují dávku nejistoty a jako takové by měly být prezentovány před klienty spolu s důkazy, na kterých stojí. Profesionalita v sociální práci znamená schopnost zacházet s nejistotou volby (Laan, 1998). Sociální práce vyžaduje rozhodnutí, ta mohou být špatná nebo dobrá, ale vždy by měla být ospravedlněna. Nelze absolutně vyloučit chyby, lze je pouze redukovat na minimum tím, že posuzování sociálního pracovníka bude co nejotevřenější a bude odpovídat kontextu situace.

Otázky pro minimalizaci chyb

Pro minimalizaci chyb by si měli sociální pracovníci a pracovníci klást následující otázky:

- *Dostal klient prostor pro vyjádření vlastního názoru? Měla vzájemná komunikace dialogický charakter? Berou se pracovník a klient vzájemně vážně?*
- *V případě, že jeden z partnerů je z nějakého důvodu nekompetentní (je zmatený, dementní, neorientovaný, nedokáže posoudit situaci z důvodu nízkého věku), mělo by být cílem rozhovoru posílení kompetence klienta takovým způsobem, aby došlo k obnovení maximální míry kompetence.*
- *Proběhla diskuse o faktech? Oba partneři by měli mít prostor k vyjádření o tom, jak vidí fakta. (Např.: „Tvrdíš, že za tvé problémy s matkou může ona? Nemůžeš se na nich nějak podílet i ty?“)*
- *Měla by probíhat diskuse v rovině správnosti norem, tedy jak by situace měla vypadat, aby byla hodnocena jako „normální“. (Např.: „Tvrdíš, že na pomalování domu není nic špatného, že je to umění. Ale trestní zákon to považuje za trestný čin, za který můžeš dostat 2 až 8 let nepodmíněně. Navíc staré paní, které dům patří, se tvé malby nelíbí a musí jejich likvidaci platit ze svého.“)*
- *Měla by být také splněna podmínka vzájemné důvěry, aby pomáhající i klient jednali autentičtě, bez manipulací a lží.*

Sociální pracovník může na základě předchozího postupu dospět ke dvěma zásadním rozhodnutím:

- Nutnosti direktivně zasáhnout (např. rozhodne se po neúspěšných rozhovorech s rodiči oznámit podezření na zanedbávání dětí místnímu oddělení sociálně právní ochrany dětí).
- Rozhodnutí nezasahovat, protože se s klientem dohodli na společném řešení problému, nebo se shodli, že žádný problém neexistuje (v prvním případě rodiče připustili, že mají problémy se

I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociální práce

zabezpečení potřeb dítěte; ve druhém případě pracovník shledal na základě šetření, že situaci nelze kvalifikovat jako zanedbávání dítěte).

Obě rozhodnutí jsou legitimní, pokud proběhla v závislosti na konkrétní situaci. Naopak nebezpečné je, pokud sociální pracovník preferuje předem určité rozhodnutí. To následně vede ke dvěma **systematickým chybám** (Laan, 1998):

- Nesprávně zasáhnout – důsledkem je falešný poplach (např. bezdůvodné informování oddělení sociálně právní ochrany dětí).
- Nesprávně nezasáhnout – jejím důsledkem je nedbalost (např. pokračující zneužívání dítěte).

V prvním případě jde pracovník do situace s předem připraveným názorem, že je vždy lepší udělat něco, než neudělat nic, a proto je třeba dítě z rodiny odebrat. V podstatě jde o zneužití moci ve službě dobra. Ve druhém případě naopak může předem kalkulovat s tím, že když nebude zasahovat, snižuje se tím pravděpodobnost, že bude obviněn z nějakého pochybení. Pravdou je, že chyba „nesprávně nezasáhnout“ není v sociální práci tak přísně trestána, například oproti medicíně. V jiném případě automaticky spoléhá na schopnost dítěte říci, zda je nebo není zanedbáváno či týráno. Nebere pak ovšem v úvahu, že klient nemusí být vždy schopen posoudit sám svou situaci.

Jedinou cestou, jak se vyhnout oběma chybám, je **individuální přístup ke každé situaci**. Znamená to přizpůsobit rozhodnutí situaci. Otázka, která chyba je horší, je hloupá. Kdyby pracovník vždy zasáhl, nezanedbá nikdy svou povinnost, kdyby vždy nezasáhl, nikdy nedojde k falešnému poplachu (Laan, 1998). Jako prevence těchto dvou systematických chyb by měla sloužit připravenost sociálních pracovníků vždy a za každých okolností legitimizovat – tedy ospravedlnit a vysvětlit – své jednání a rozhodování o situaci. Znamená to v případě potřeby či nutnosti vysvětlit klientovi či jeho blízkým, kolegům, nadřízenému, soudci, médiím či veřejnosti obecně:

- Jak jsme o situaci přemýšleli. Jak jsme posuzovali situaci v daném kontextu.
- Jaké varianty řešení jsme zvažovali.
- Proč jsme rozhodli pro danou variantu – a vysvětlit tento postup řešení.

OTÁZKA ODPOVĚDNOSTI V SOCIÁLNÍ PRÁCI

Sociální pracovníci někdy cítí odpovědnost za to, jak situace dopadne. Kladou si například vinu za to, že klienta neuchránili před nějakým problémem, že nezabránili určitému činu, že se jim klienta nepodařilo dotlačit do určité aktivity. Je na místě položit si otázku, za co je sociální pracovník vlastně ve své profesi odpovědný?

Pokud budeme respektovat jednu ze základních hodnot sociální práce, kterou je právo klienta na sebeurčení, nezbyvá než konstatovat, že pokud nechceme klientům upírat právo volby, jsou to právě oni, kdo má největší vliv na to, jak situace dopadne. Odpovědnost za výsledné řešení situace mají sociální pracovník s klientem společně. Klient zodpovídá za svá rozhodnutí a sociální pracovník za mobilizaci klientových zdrojů a příležitostí a tvorbu podmínek, ve kterých se klient rozhodoval.

Odpovědnost sociálního pracovníka se váže k tomu, že (Johnson, 1998):

- Přijímá klienta a připojuje se k němu (přestože je pracovník antirasista, je schopen připojit se k 16letému mladíkovi, který inklinuje k hnutí skinheads).
- Poskytl klientovi náhled na jeho situaci (když klient začne v prostorách NZDM veřejně vyřvávat nacistický pozdrav, pracovník mu je schopen vysvětlit možné důsledky takového chování z hlediska trestního práva, z hlediska řádu NZDM, z hlediska morálnosti takového jednání – a vedle toho začne zvažovat další možné aktivity k eliminaci rasistických postojů klientů).
- Stabilizoval podmínky a situaci klienta takovým způsobem, že se klient mohl adekvátně rozhodnout (klientovi, kterého právě rodiče vyhodili z domu, protože mu našli v šuplíku injekční stříkačku, by nejprve měly být nabídnuty alternativy bydlení, a teprve v situaci, kdy jsou zajištěny jeho základní potřeby a vychladly nejprudší emoce, lze začít mluvit o drogách).
- Dodal klientovi informace o zdrojích, službách a institucích (na jaké dávky a služby má nárok, za jakých podmínek a které instituce mu je mohou nabídnout).

- Využil všechny své profesionální znalosti a dovednosti ve prospěch klienta (pracovník se vzdělává takovým způsobem, že zná charakteristiky cílové skupiny, dokáže tyto znalosti aplikovat v praxi, jedná situačně, umí komunikovat, je autentický, empatický, atd.).

Pracovník by nikdy neměl přejímat odpovědnost, která náleží klientovi! Mohou však nastat i situace, kdy je odpovědnost za klienta legitimní. Je tomu u těch:

- kteří se nemohou chránit sami – týká se hlavně dětí, ale je vždy třeba individuálně zvážit, za co dané dítě již odpovědnost nést může a za co nikoliv (kritériem pro rozhodnutí o odpovědnosti by neměl být pouze věk dítěte, ale odpovědnost by měla být u každého dítěte posuzována individuálně),
- kteří nejsou sociálně odpovědní – týká se těch, kteří odmítají respektovat práva druhých nebo je svým jednáním ohrožují (např. matka nepřijatelně zanedbávající své dítě). Sociální pracovník pak musí neustále zvažovat dvě primární hodnoty SP: „právo klienta na sebeurčení“ a „sociální odpovědnost“.

Jiná situace, kdy je legitimní převzít odpovědnost za klienta, nastává v případě, že hrozí riziko z prodlení (např. podrobnější prošetřování situace by vedlo k ohrožení života dítěte).

MOC A JEJÍ ZNEUŽITÍ V PROFESIONÁLNÍM POMÁHÁNÍ

Téma moci bývá většinou spojováno s výkonem jiných zaměstnání než pomáhajících profesí, především policie. Nicméně i sociální pracovníci jsou držiteli značné míry moci. Moc pomáhajících plyne z několika zdrojů:

Prvním je pouhý fakt, že klient potřebuje něco, v čem mu může sociální pracovník pomoci. Pracovník tedy má nějakou informaci, znalost nebo dovednost, kterou klient nemá. Je pro klienta v určité oblasti autoritou (Kopřiva, 1997). Tento deficit vede klienta do pozice bezmocnějšího. Pracovníkova moc se projevuje v tom, že rozhoduje o tom, do jaké míry použije své dovednosti ve prospěch klienta a jaký prostor dá ve vztahu a rozhodování klientovi. Pracovník, k němuž se dostaví klient, který je ve škole šikanován, je pro takového klienta možná poslední nadějí k vyřešení situace. Takový pracovník má obrovskou moc, protože kvalitou své práce a svou angažovaností rozhoduje o budoucnosti klienta.

Druhým zdrojem moci je společenský závazek sociální práce, kdy pomáhající dohlíží na schopnosti klientů dodržovat závazné normy a hodnoty (Kopřiva, 1997). Z titulu právních norem, řádů a předpisů a institucí, které dodržování těchto norem hlídají, je sociální pracovník oprávněn a povinen zasahovat do určitých životních situací klientů. Je tím, kdo může dát návrh na odebrání dítěte z rodiny nebo potrestat klienta zákazem vstupu do klubu.

Zdrojem moci je tedy jak profesní posláním kontrolovat, tak posláním pomáhat. Z těchto důvodů je nezbytné uvědomovat si zdroje moci i možnosti jejích projevů. Pracovníci NZDM mohou argumentovat, že v nízkoprahových službách je riziko zneužití moci malé, protože pracovníci nemají k dispozici taková restriktivní opatření, jako jsou mechanická omezení (pouta, zádržná křesla), izolace klientů, psychofarmaka, uzamčení klientů atd. Ale není tomu tak z několika důvodů:

- Pracuje se zde s cílovou skupinou dětí, která je nejvíce ohrožena zneužitím, ať se jedná o děti-klienty nebo děti klientů. Z toho plyne závazek dohlížet na práva dětí a v případě potřeby zasahovat.
- Děti jsou nejsnadněji manipulovatelnou skupinou, proto je velice citlivá otázka, o čem je kompetentní rozhodovat klient a kde by měl přebírat odpovědnost sociální pracovník.
- Moc pracovníka se může projevovat řadou jiných způsobů. Např. vnucováním, vysmíváním, ponižováním, ignorováním, obviňováním, vyrušováním, nálepkováním, stigmatizací, zneschopňováním, podváděním atd.
- Moc na jednu stranu usnadňuje praktické každodenní zacházení s klienty, ale pro vlastní cíl pomáhání znamená přítěž. Používání restriktivních postupů také snižuje pravděpodobnost udržitelnosti změny. Nemotivovaný klient se pravděpodobněji vrátí k minulému nepřijatelnému chování. Proto, pokud již nastanou důvody k direktivnímu přístupu, mělo by klientovi být každé rozhodnutí řádně vyjasňováno a vše by mělo směřovat k nabídce pomoci. (Kopřiva, 1997)

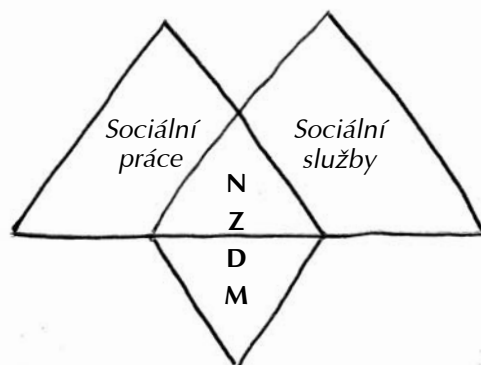
I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociální práce

Sami klienti prezentují jako zneužití moci situace, kdy pracovník předstírá pomoc, ale provádí jejich kontrolu. Např. ptá se mladé svobodné matky, jak jí může pomoci s péčí o dítě, a když ta odpoví, že nemá kde bydlet, pracovník bez varování tuto skutečnost ohlásí na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Podobně klient, který chodí pravidelně za školu, může považovat za podraz, když si o tom chce sociální pracovník pohovořit s rodiči. Cestou, jak se takovému nedorozumění vyhnout, je upozornit klienta již při prvním kontaktu na poslání daného zařízení. Např. v NZDM by měl být klient seznámen nejen s tím, jaké služby může využívat, ale i s kontrolním posláním sociální práce. To znamená, aby klient věděl, že mu nebudou tolerovány žádné přestupky norem zařízení, ani právních norem, že pracovníci zasáhnou, kdykoliv bude porušovat práva a zájmy někoho dalšího nebo sebe samého. Teprve v momentu, kdy klienti budou před rozhodnutím využívat služeb zařízení, vědět, že role pomáhajících v klubu je dvojznačná, že je jim sice nabízena pomoc, ale zároveň se od nich očekává dodržování určitých pravidel, nebudou kontrolu vnímat jako zneužití moci, ale jako logický a předem oznámený důsledek jejich chování a jednání. (Salamon, 2001)

NZDM V KONTEXTU SOCIÁLNÍ PRÁCE A SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Jaký je vztah mezi termíny NZDM, sociální práce a sociální služba? Pomůckou může být následující schéma:

Vztah mezi sociálními službami, sociální prací a NZDM:



Sociální práce se realizuje především v sociálních službách a jejich prostřednictvím. Jak vyplývá ze schématu, realizuje se i mimo sociální služby. Jedná se o sociální práci v oblastech školství, zdravotnictví, veřejné správy atd. Podobně sociální služby nezahrnují pouze sociální práci, ale i jiné činnosti (pečovatelské, obslužné činnosti atd.). NZDM jsou Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. definována jako jedno ze zařízení sociálních služeb, ve kterém se realizuje sociální práce (cílem je zlepšit kvalitu života klientů předcházením sociálním a zdravotním rizikům, souvisejícím se způsobem jejich života, nebo snížením těchto rizik, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace), a zároveň jsou zde primárním prostředkem k navázání kontaktu volnočasové aktivity, které však nespadají do rámce sociální práce, ani sociálních služeb.

Legislativně je vymezena celá řada činností, které spadají do kompetence sociálních pracovníků. Z hlediska NZDM jsou zásadními tyto činnosti:

- Provádění sociálních šetření (ve smyslu ověřování sociální situace klientů).
- Sociálně právní poradenství (orientace klientů v systému sociálního zabezpečení ve formě odkazování klientů na dávky a služby, orientace v sociálně právních otázkách rodinných vztahů, zaměstnanosti, výchovy a vzdělávání, bydlení a zdraví).

- Analytická, metodická a koncepční činnost v sociální oblasti (schopnost analyzovat sociálně patologické jevy v lokalitě a zpracovat návrhy řešení).
- Odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence (předcházení vzniku a snižování důsledků sociálně patologických jevů u dětí a mládeže).
- Depistážní činnost (průzkum terénu a vyhledávání potenciálních klientů).
- Poskytování krizové pomoci (krizová intervence).
- Sociální poradenství (pomoc s vymezením, porozuměním a řešením sociálních problémů).
- Sociální rehabilitace (pomoc s přizpůsobením se problému, který nelze odstranit – např. zdravotnímu postižení).

Sociální služby lze zjednodušeně a obecně vymezit jako aktivity zajišťující pomoc osobám v nepříznivých sociálních situacích, jejichž cílem je: předcházet jejich sociálnímu vyloučení a maximalizovat zapojení těchto osob do běžného života.

V kontextu NZDM jde především o následující **nepříznivé situace**:

- Krizové a obtížné sociální situace (např. konflikty osobní, rodinné, partnerské, vrstevnické, nechtěné těhotenství, zdravotní handicap, ...).
- Nepříznivé situace vyvolané životními návyky nebo způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností (např. zneužívání omamných a psychotropních látek, kriminalita, příslušnost k patologické subkultuře, bezdomovství, ...).
- Nepříznivé situace vyvolané působením sociálně znevýhodňujícího prostředí (např. rodinné prostředí z důvodů hmotné nouze, sociální nepřizpůsobivosti či etnicity může vést k neschopnosti adaptovat se na požadavky školy a vrstevníků, což se dále může projevit v šikaně, záškoláctví, diskriminaci, problémech s učiteli).
- Situace, kdy jsou trestnou činností někoho dalšího ohrožena práva a zájmy osoby (např. zanedbávání, týrání a zneužívání dětí).
- Situace, které nejsou osoby schopny řešit z důvodu nízkého věku (může se týkat všech předchozích bodů).

NZDM spadají do **služeb sociální prevence** a jejich cílem je předcházet sociálním a zdravotním rizikům spojeným se způsobem života cílové skupiny, nebo alespoň zmírňovat škody spojené s těmito riziky.

Cílovou skupinou NZDM jsou děti a mládež ve věku 6 až 26 let, ohrožené nepříznivou sociální situací. Zařízení NZDM by měla napomáhat zlepšovat kvalitu života klientů, umožnit jim orientaci v jejich sociálním prostředí a napomoci vytvářet podmínky pro řešení nepříznivé sociální situace.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Pomoc při prosazování práv a zájmů

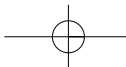
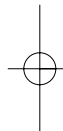
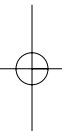
Pracovní text k přednáškám v kurzech pro pracovníky NZDM

Použitá literatura:

- FOOK, J. *Deconstructing and Reconstructing Profesional Expertise*. In FAWCETT, B., FEATHERSTONE, B., FOOK, J., ROSSITER, A. *Practice and Research in Social Work. Postmodern Feminist Perspectives*. London and New York : Routledge, 2000, pp. 104-119.
- JANEBOVÁ, R. *K čemu je sociálním pracovníkům teorie aneb postmoderní feministická perspektiva o „krizi poznání“*. In SMUTEK, M. *Možnosti sociální práce na počátku 21. století*. Hradec Králové : M&V, 2005b, str. 69-78.

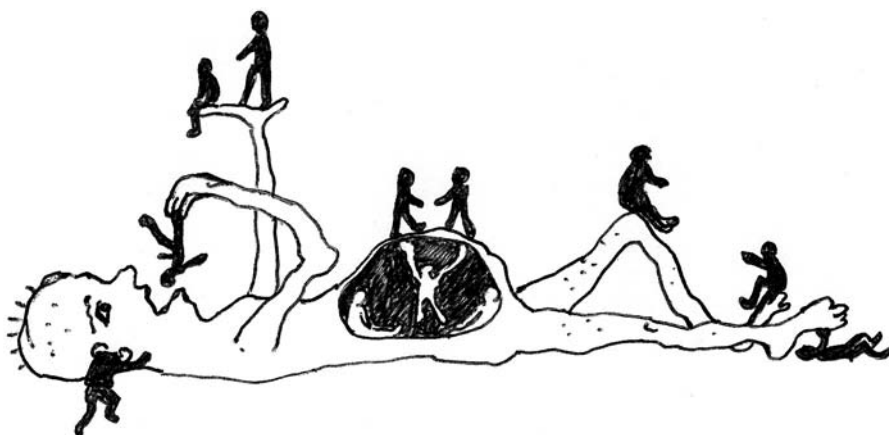
I. KONTEXTY A VÝCHODISKA / Sociální práce

- JOHNSON, C.L. *Social Work Practise. A Generalist Approach*. Boston: Allyn and Bacon, 1998.
- KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha: Portál, 1997.
- LAAN, van der G. *Otázky legitimace sociální práce*. Boskovice: Albert, Ostrava: Zdravotně sociální fakulta Ostravské univerzity, 1998.
- MUSIL, L. „Ráda bych vám pomohla, ale...“. *Dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004.
- PAYNE, M. *What Is Professional Social Work? (2nd edn)* Bristol: Policy Press; Chicago: Lyceum, 2006.
- SALAMON, E. *Kdo je zákazníkem sociálních služeb? Sociální politika*, 2001, č.2, str.6-9.
- ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. Praha: SLON 1999.
- Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.*



II.

CÍLOVÁ SKUPINA

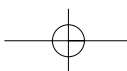
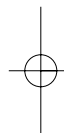
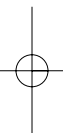


Tato kapitola přináší sbírku článků, které se věnují tématu cílových skupin v okruhu kontaktní práce. Jak upozorňuje úvodní text Jiřího Staníčka, přesné a konkrétní ohraničení cílové skupiny je nezbytnou podmínkou umožňující adekvátní nastavení služby a jejích principů vzhledem k cílům organizace a potřebám klientů. Cílové skupiny kontaktní práce jsou velmi různorodé a lze je popsat a odlišit dle mnoha znaků. Popisy a výčet rysů pomáhají ohraničit, kdo je či může být klientem zařízení, stejně tak ale mohou v sobě skrývat nebezpečí stigmatizace a nálepkování. Formulace znaků cílové skupiny se tak může stát opatrným balancováním na hraně „politické korektnosti“ a přesného popisu „problému“ či „problémových skupin“. Nejde o jednoduchý proces.

Snadnější situace panuje u těch skupin uživatelů, které mohou být „definovány sociálním problémem“. Tedy tam, kde mají obtíže zjevné a konkrétní výklad (osoby poskytující placené sexuální služby, uživatelé návykových látek, osoby bez přístřeší atd.).

Jak je tomu však u cílové skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež? Adolescence není sama o sobě obtížnou životní situací nebo „problémem“. Přesto je to období, ve kterém se mnoho náročných situací vrství a „problémů“ zviditelňuje. Touto skutečností se zabývají další dva texty v kapitole: „Znaky cílové skupiny“ a „Adolescence jako narcistická krize“.

Přestože se v této kapitole nezmiňujeme o všech možných variétách cílových skupin kontaktní práce, zařazujeme i texty, které vycházejí ze zkušenosti s kontaktní prací s úzce ohraničenými seskupeními, např.: s fotbalovými fanoušky či writery. Tyto texty nabízí jak vhled do určitého životního stylu, tak i ukázky z metod přímé práce použitelné i v jiných souvislostech.



DEFINOVÁNÍ CÍLOVÉ SKUPINY V RÁMCI POJETÍ PRÁCE ZAMĚŘENÉ NA ČLOVĚKA



Jiří Staníček, Jan Syrový

(základní text)

Aleš Herzog

(poznámky a doplňky)

Tento text obsahuje materiál „Cílové skupiny pro terénní sociální práci a NZDM“ sepsaný v roce 2003 Jiřím Staníčkem a Janem Syrovým a poznámky doplněné Alešem Herzogem v roce 2005. Jeho smyslem je pomoci tzv. nespecifickým programům, především programům pro děti a mládež, lépe popsat cílovou skupinu. V původní verzi vyšel text v bulletinu Éthum č. 39 v roce 2003.

Výchozí představou tohoto textu je názor, že definování cílové skupiny není jen formální záležitostí, ale pracovní technikou. Organizacím a týmům pomáhá jasná znalost toho, „kdo je náš klient“, při plánování a organizování nabídky služeb. Pracovníkům pak může být pomocí při diferencovaném přístupu ke klientům (tj. přístupu, který rezignuje na představu jednoho modelu pro všechny a upravuje nabídku služeb individuálně pro potřeby konkrétního klienta). Definice je zde předkládána jako postupný proces řetězení klíčových definičních znaků. Proto práce s cílovou skupinou začíná již hledáním vhodných definičních znaků a jejich strukturováním podle důležitosti (vypovídající schopnosti).

Nízkoprahová zařízení v ČR bývají označována jako specifická nebo jako nespecifická. Zařízení spadající do kategorie nespecifických programů jakoby už z titulu svého (ne)zaměření rezignovala na jasnější popisy – především skupin klientů a metod práce. Proto se autor záměrně vyhýbá těmto zavádějícím názvům. Alternativně za ně pak nabízí rozlišení na pojetí práce zaměřené na problém a pojetí práce zaměřené na člověka (které odpovídá stávajícím tzv. nespecifickým programům).

Charakteristika pojetí práce zaměřené na člověka:

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

Záměnou priorit těchto znaků namísto definování pouze nálepkujeme celé sociální skupiny.

Tato charakteristika vyjadřuje obecnou zaměřenost organizace a stává se základní orientační směrůvkou pro osobu hledající pomoc ve spektru organizací nabízejících sociální služby.

ČTYŘI ÚROVNĚ CÍLŮ

Definování cílové skupiny je vhodné realizovat na několika úrovních. Autor nabízí 4 základní úrovně podle toho, jak je možné je v praxi využít. Jednotlivé úrovně kopírují pravděpodobný proces, ve kterém konkrétní osoba vyhledává pro sebe vhodnou službu.

1. Abstraktní úroveň

Abstraktní úroveň vyjadřuje motto, poslání organizace. Organizace se jasně definuje mezi jinými službami a deklaruje tak svůj veřejný závazek (ve smyslu standardů kvality sociálních služeb) poskytovat určitý typ služeb určitému typu klientů. Na této úrovni jde o to, co nejvýstižněji a co nejstručněji popsat sebe sama.

Příklady:

- ohrožené děti a mládež
- sociálně znevýhodněné dospívající romské dívky
- ohrožená dospívající mládež
- děti a mládež procházející nepříznivými životními situacemi
- mládež s omezenými životními příležitostmi

Definice cílové skupiny na této úrovni je nezaměnitelnou charakteristikou organizace. Ve chvíli, kdy organizace změní tuto charakteristiku, stává se de facto jinou organizací.

Otíží při popisu na této úrovni je, že pro tzv. nespecifické programy se hůře definuje typová charakteristika klienta. Tam, kde si „pojetí práce zaměřené na problém“ vystačí s jedním (primárním) znakem (např. užívání ilegálních drog), mají programy „pojetí práce zaměřené na člověka“ často množství subtilnějších charakteristik – sekundárních znaků. Skoro to svádí k tomu ponechat v mottu pouze obecné primární znaky jako „děti“, „dospívající“ apod., čímž ale zkresluje a stigmatizujeme. Zde je nutné důsledně hledat vhodnou obecnější typovou charakteristiku, vyhnout se zkratce na úkor zjednodušení a pečlivě popsat to, co má naše cílová populace společného, čili na úkor strohosti vymezit sekundární znaky.

2. Obecná úroveň

Charakteristika cílové skupiny na této úrovni je dána základní koncepcí organizace (programu). Zde musíme najít bližší vysvětlení či popis cílové skupiny vymezené na abstraktní úrovni (bod 1) a jasně definovat, jak naše organizace chápe zde uplatněné pojmy. Na této úrovni je zřetelně deklarováno, kdo může a kdo nemůže být klientem zařízení. Následně můžeme pro takto popsanou cílovou skupinu stanovit základní nabídku služeb a volit metody práce a intervenční strategie. Pro snazší volbu následných pracovních strategií je vhodné použít více dílčích charakteristik cílových podskupin. Počet podskupin je dán rozsahem činností a kapacitou organizace.

Příklad: Kdo jsou děti a mládež, využívající služeb zařízení? Vnímáme je podle pohlaví? Věku? Etnika? Místa bydliště?

- Děvčata ve věku od 6 do 12 let
- Romští chlapci ve věku 10 – 12 let
- Chlapci bez rozdílu etnika ve věku 10 – 12 let žijící na sídlišti XY

Co znamená ohrožení nebo znevýhodnění, díky kterému jsou jim naše služby určeny a nabízeny? Jaké nepříznivé životní situace zažívají?

V životě těchto dětí, mladých lidí, nastala nebo se děje významná událost (nepříznivá či obtížná životní situace), která ohrožuje jejich další sociální rozvoj – poruchy socializace.

Je také možné, že daná situace u nich ještě nenastala, či neděje se, ale bezprostředně jim v blízké budoucnosti hrozí. V tomto smyslu má svůj význam užívání výrazu „ohrožené“. Souvisí to s tím, že celý komplex služeb, který k NZDM patří, se nazývá komplex služeb „sociální prevence“. Širší a jemnější vymezení cílové skupiny je nutné vzhledem k „jemnější povaze“ obtíží, které se mohou děti a mládeže týkat. Např. dospívající dívka, která utekla ve 14 letech z domu a žila týden na ulici v hlavním městě, nevykazovala do té doby žádnou zjevnou „poruchu“ socializace – vycházela nekonfliktním způsobem s vrstevníky, měla drobnější rozpory s dominantním otcem. Spouštěčem obtížné životní události se stal až konflikt s otcem ohledně množství volného času. Pro program

II. CÍLOVÁ SKUPINA / Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka

sociální prevence by zmíněná dívka neměla být potenciálním členem cílové skupiny od okamžiku útěku, ale již dříve.

Klíče pro definování sekundárních znaků při práci s dětmi a mládeží:

2.1. Definice pomocí nepříznivých sociálních situací

Z hlediska nepříznivých situací, které už nastaly, dějí se, nebo mohou v blízké budoucnosti nastat, se může jednat o:

- komplikované životní události (rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, časté stěhování, školní problémy...),
- konfliktní společenské situace (násilí ve vrstevnických skupinách, kriminalita, generační konflikty) a negativní zkušenosti (konflikty ve vrstevnických skupinách, předčasné sexuální zkušenosti, šikana, škodlivé užívání návykových látek, rizikové jednání vedoucí k poškození zdraví...),
- omezující životní podmínky (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).

2.2. Definice pomocí vývojových úkolů

Významnou poruchou socializace, pokud mluvíme o dospívajících ve věku od 12 do 18 let, je selhávání při plnění vývojových úkolů v dospívání (zpracováno z Havighurstových vývojových úkolů, přepracováno dle Macek 2003).

(Od této úrovně můžeme plynule přejít na úroveň 3.)

Vývojové úkoly a projevy selhávání:

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 projevat:

- pocity frustrace z vlastního fyzického vzhledu, sebepoškozováním, sebevražednými tendencemi,
- neschopností navázat partnerský vztah,
- pocity deprivace z hlediska neschopnosti absolvovat sexuálního debut,
- promiskuitním chováním v mladém věku, deprivací z nejistoty ohledně sexuální orientace,
- především u dívek může dojít k selhávání z hlediska získání znalostí a kompetencí pro mateřství/rodičovství.

Schopnost aplikovat intelektový potenciál v běžné každodenní činnosti.

Selhávání se může projevat neschopností zvládat běžné denní činnosti, např. hospodaření s penězi, základní hygienická sebeobsluha, plnění úkolů vyplývajících z běžné školní docházky atd.

Schopnost a dovednost vytvářet vztahy s vrstevníky obojího pohlaví.

Selhávání se může projevat:

- outsiderstvím ve vrstevnických skupinách, neschopností navazovat vztahy s vrstevníky či obstat ve vrstevnické aréně,
- pocity deprivace z hlediska neschopnosti navázat vztah s osobami opačného pohlaví nebo si takový vztah udržet.

Změna vztahů k dospělým (rodičům, dalším autoritám) – autonomie, vzájemný respekt a kooperace nahrazuje emocionální závislost

Selhávání se může projevat 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 projevat:

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

Získání kompetencí pro sociálně zodpovědné chování v rámci komunity a společnosti. Selhávání se může projevat 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 projevat pasivním přístupem či rezignací na stanovení si vhodných osobních cílů nebo volbou extrémního životního stylu.

Ujasnění si hierarchie hodnot, reflexe a stabilizace vlastního vztahu k životu a světu (světový názor). Selhávání se může projevat pasivním přístupem či rezignací na ujasnění si hierarchie hodnot, volbou extrémní hierarchie hodnot.

2.3. Definice pomocí rizikového chování dospívajících

Jednou z možných charakteristik je také definice prostřednictvím vymezení rizikového chování dospívajících (Durkin 1995, Schelenberg, Maggs, Hurrelmann 1997, dle Macek 2003, str. 77):

- predeliktivní chování a páčání trestné činnosti
- 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 ke stigmatizaci cílové skupiny (pokud je využita jako hlavní znak... např. „terénní program pro deliktivní mládež“).

Při práci s konkrétním klientem hledáme konkrétní sociální situaci a hodnotíme její reálnou hodnotu jako ohrožujícího faktoru v dalším vývoji klienta. Definiční znaky na této úrovni pak lze považovat za kritéria přijetí klienta do služby (viz standardy kvality sociálních služeb).

3. Konkrétní úroveň

Konkrétní úroveň stanovení cílů a cílové skupiny se nachází na úrovni plánování aktivit v aktuálním období, v ČR jde typicky o projekt. Tato úroveň velmi přesně říká, kdo je klientem našeho zařízení, jaké dílčí cílové skupiny využívají služeb našeho zařízení. Zařízení jasně deklaruje, s kým pracuje, resp. v následném období pracovat hodlá. Na takto jasně popsané skupiny klientů „nasedají“ velmi konkrétní služby, které jsou jednotlivým klientům spadajícím do těchto skupin nabízeny.

Příklady:

- *Romské děti ve věku 8 – 12 let (bez rozdílu pohlaví) ze sociálně slabé rodiny, s konflikty ve školním prostředí a se záškoláctvím.*
- *Chlapci ve věku 9 – 12 let se zdravotním postižením, které je vylučuje z běžných volnočasových aktivit v dané komunitě.*
- *Dospívající mladí muži ve věku 16 – 18 let, kteří měli konflikt se zákonem v probíhajícím přestupkovém řízení.*
- *Romské dívky ve věku 17 – 18 let bez profesní přípravy, ohrožené vyloučením z trhu práce, nezaměstnané déle než 6 měsíců.*
- *Děti ve věku 6 – 10 let ze sídliště XY, které jsou šikanovány svými vrstevníky či staršími dětmi.*

Z uvedených příkladů je snad dostatečně zřejmé, že klienti s různými charakteristikami budou mít různé potřeby, a tudíž budou využívat jiné služby. Pro vhodnou práci s nimi bude třeba volit odlišné nástroje.

II. CÍLOVÁ SKUPINA / Definování cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka

Odlíšení úrovně 2 – 3

Úroveň definuje rozsah, ve kterém vyhledáváme klienty podle důležitých charakteristik. Zjednodušeně řečeno: na úrovni 2 definujeme znaky osob, které by mohly být našimi klienty. Na úrovni 3 definujeme ty, kteří jsou našimi klienty, protože vykazují znaky reálného ohrožení.

Příklad:

(2. úr.) *Romské děti ve věku 8-12 let (bez rozdílu pohlaví) ze sociálně slabé rodiny.*

(3. úr.) *Romské děti ve věku 8-12 let (bez rozdílu pohlaví) ze sociálně slabé rodiny, s konflikty ve školním prostředí a se záškoláctvím.*

Pokud nebudeme dostatečně rozlišovat mezi těmito dvěma skupinami, bude naše práce přispívat k další stigmatizaci. Konkrétně v tomto příkladě přidáme další překážku těm romským dětem ze slabých rodin, které samy nacházejí cestu ve své situaci i bez pomoci naší organizace.

4. Pracovní úroveň

Na základě fungování programu jsme po čase schopni sestavit profil typického klienta. Tzn. definujeme si reálného klienta, který využívá naše služby. Na základě této definice jsme schopni posoudit, zda naše intervence skutečně zasáhla požadovanou cílovou skupinu, a následně korigovat další postupy. v dalším projektovém cyklu pak buď pozměníme zacílení na skupinu klientů, anebo změníme nabídku služeb a pracovních strategií, tak abychom v dalším období cílovou skupinu efektivněji oslovili. S touto úrovní popisu cílové skupiny lze pracovat v hodnotících zprávách. Jako vhodné se jeví tento popis doplnit i kvantitativními daty.

Příklad:

Chlapec, 14 – 16 let, žije s rodiči na sídlišti XY, nechodí do žádného zájmového kroužku. Krade v obchodech spreje, kterými vytváří nelegální graffiti. Tráví svůj volný čas na ulici ve skupině vrstevníků, v hospodách a hernách. Zažívá konfliktní vztahy v rodině (časté hádky s otcem) a ve škole (špatný prospěch, střety s autoritou a spolužáky). Nedaří se mu najít si přítelkyni. Pravidelně kouří cigarety a pije alkohol, často kouří marihuanu.

Počet klientů: 22, cca 30%

Čtyři úrovně definování cílové skupiny

Náhled prostřednictvím optiky projektové práce

1. Abstraktní (všeobecná, ideální) cílová skupina = motto, poslání organizace
Úroveň, na které můžeme dát veřejnosti jasnou ale jednoduchou zprávu o svém nastavení – pro koho jsme určeni.

2. Obecná cílová skupina = základní rámec, koncepce (kdo je a kdo není klient)
Základní vymezení primárních i sekundárních znaků.
Negativní vymezení (kdo do cílové skupiny nespadá).

3. Konkrétní cílová skupina = aktuální zadání, projekt (s kým pracujeme)
Podrobné vymezení a rozbor sekundárních znaků v takovém rozsahu, abychom mohli nastavovat konkrétní cíle a prostředky.

4. Pracovní cíle = model typického klienta
Detailní vymezení a rozbor sekundárních znaků a jejich následná syntéza (složení těch nejčastějších znaků či nejextrémnějších znaků tak, aby nám vznikl typický klient).

Dvě možné roviny výstupů:

- možnost nastavovat indikátory / ukazatele úspěchu projektu a zdroje ověření (jde o kvantifikaci na úrovni projektu – např. 20% klientů je takových a takových)
- typický klient jako model – můžeme předvídat typické chování a jednání, vhodné interakce.

Použitá literatura:

Macek, Petr: *Adolescence. Portál, Praha 2003.*

ZNAKY CÍLOVÉ SKUPINY NZDM Z HLEDISKA ADOLESCENCE



Martina Stavjaníková

Text je výběrem z dostupné odborné literatury a vznikla pro potřeby vzdělávacích programů České asociace streetwork.

Adolence je přirozené období psychické proměny, spojené s celou řadou fyziologických, fyzických a sociálních změn, jimiž prochází každý mladý člověk. Období adolescence je velmi citlivé pro rozvoj tzv. rizikového a problémového chování a zvýšeným výskytem obtížných životních událostí.

1. VYMEZENÍ POJMU ADOLESCENCE

(Hurlock 1974, dle Macek 2003, str. 9 – 10)

Adolence – z latinského „adolescere“ (dorůstat, dospívat, mohutnět)

Adolence je celé období mezi dětstvím a dospělostí, je to tedy dospívání i mládí současně, odlišuje se od ostatních životních etap a současně je vnitřně členěné (patrný rozdíl mezi 12letým a 19letým adolescentem). Začátek adolescence je vymezen prvními příznaky pohlavního zrání, při stanovení horní hranice nehrají již roli faktory biologické, ale sociální, psychologické a pedagogické.

Obecně se v rámci adolescence rozlišují tyto fáze:

- a) časná adolescence: zhruba 10 (11) – 13 let
- b) střední adolescence: zhruba 14 – 16 let
- c) pozdní adolescence: zhruba 17 – 20 let

2. VÝVOJOVÉ ÚKOLY BĚHEM ADOLESCENCE

Pojímáme-li adolescenci jako samostatné období v životě člověka, je třeba vyjádřit, v čem je jeho specifikum vzhledem k ostatním stádiím. Východiskem je stanovení „vývojových úkolů“ (R. J. Gavighurst, 1984 / 1987). Tyto úkoly mají biologický, psychologický i kulturní rozměr. Vývojových úkolů v období adolescence je celá řada (Macek 2003, str. 17). V první řadě jde o přijetí vlastního těla, fyzických změn včetně pohlavní zralosti a pohlavní role, získávají se první zkušenosti v erotickém vztahu a probíhá příprava pro partnerský a rodinný život. Mění se vztah k dospělým, k rodičům a jiným autoritám, cílem je dosažení autonomie, a narazení emocionální závislosti vzájemným respektem a kooperací. Buduje se schopnost a dovednost vytvářet a udržovat vztahy s vrstevníky obou pohlaví, adolescent získává kompetence pro sociálně zodpovědné chování v rámci komunity a společnosti (intelekt, emocionalita, interpersonální dovednosti). Vytváří se schopnost aplikovat intelektový potenciál v běžné každodenní zkušenosti (rozvinutí abstraktního myšlení, kognitivní komplexity a flexibility). Velmi důležitými vývojovými úkoly jsou ujasnění hierarchie hodnot, reflexe a sta-

bilizace vlastního vztahu ke světu a k životu, získání představy o budoucích prioritách v dospělosti (důležité osobní cíle a styl života) a získání představy o ekonomické nezávislosti (volba povolání, získání základní profesní kvalifikace).

3. PROCESY A ZMĚNY V ADOLESCENCI

(Macek 2003, Kovaříková 2000, Goddetová 2001, Langmeier, Krejčířová 1998)

V období **časné adolescence** (10/11 – 13 let) dominují pubertální změny, je zahájeno a většinou ukončeno pohlavní dozrávání – dosažení schopnosti reprodukce (u některých jedinců probíhá až do střední adolescence). Objevuje se zvýšený zájem o vrstevníky opačného pohlaví, začínají se projevovat počátky abstraktního myšlení. Ve **střední adolescenci** (14 až 16 let) se uplatňuje výrazná snaha adolescentů odlišovat se od svého okolí (jiný styl oblékání, specifický druh hudby), čímž se ještě více zvyšuje jejich skupinová příslušnost k vrstevníkům.

Z psychologického hlediska jde o období hledání vlastní identity, vlastní jedinečnosti a autentičnosti, ze sociologického hlediska se projevuje specifický životní styl a subkultury mládeže. V **pozdní adolescenci** (17 až 20 let, resp. dále) jedinec nejvíce směřuje k dospělosti. Většina dospívajících ukončuje vzdělání a snaží se najít profesní uplatnění, uvažuje nad vlastními budoucími cíli a plány. Posiluje se sociální aspekt identity, tj. potřeba někam patřit, podílet se na něčem, něco s druhými sdílet.

V období adolescence dochází ke specifickým vývojovým změnám (Macek 2003). **Pubertální změny** zahrnují růst, změnu váhy a pohlavní zrání. Vědomí vlastních pubertálních změn má větší vliv na sebehodnocení u dívek než u chlapců; vnímání u dívek je více negativní. V oblasti **emocionality** se zejména v časně adolescenci projevuje zvýšená emoční labilita, ve střední adolescenci jsou významné emoce související s erotickou sférou života, estetickými city a mravním cítěním, dochází k prvnímu „vystřízlivění“. **Kognitivní změny** (poznávací, rozumový vývoj) souvisí zejména s vývojem schopnosti abstraktního myšlení. Na počátku dospívání se snižuje pozornost, ke zlepšení dochází kolem 14 let, při normálním vývoji v adolescenci naopak pozornost a schopnost paměti vrcholí. Roste kritičnost myšlení, začíná se vyhraňovat příslušnost k uměleckému, vyrovnanému nebo myslitelskému typu. Postupně přibývá vědomí možných rizik, zvažování důsledků a tendence konzultovat rozhodnutí. Vyjadřování je bohatší a dynamičtější, pro komunikaci jsou typické novotvary, přezdívky, zvláštní slovní obraty. Důležitou roli hraje fantazie (rekonstrukční a tvůrčí), denní a večerní „snění“ je typické zejména pro časnou adolescenci.

Dochází k utváření vlastní **identity**, tedy hledání odpovědi na otázky: kdo jsem, kam patřím, k čemu směřuji, v čem vidím smysl života. Utváří se **vztah k sobě samému**, pro celé období adolescence je charakteristická zvýšená sebereflexe, napětí mezi „ideálním já“ (co bych chtěl já a jakým by mě chtěli mít druhí) a „reálným já“. Uznání vlastní hodnoty je v časně a střední adolescenci založeno na přijetí druhými, v pozdní už bývá spojeno s vědomím vlastní samostatnosti. **Vztahy k rodičům** nemusí být nutně v rámci „generačního konfliktu“, ten se projevuje zejména u adolescentů s rizikovým chováním. Větší význam získávají **vztahy k vrstevníkům**, časté je idealizování kamaráda a bezmezný obdiv, po „zažití reality“ možná silná kritika, pomluvy (Goddetová 2001, str. 86). Blízké přátelství je častější u dívek, které mají větší potřebu sdílení pocitů, u chlapců je přátelství více kolektivní a potřebou je zde spíše identifikace se skupinou; osobní vztahy jsou pro chlapce důležité až ve střední a pozdní adolescenci. Blízké přátelství mezi dívkou a chlapcem není v adolescenci obvyklé, pokud existuje, má specifickou funkci.

4. VRSTEVNICKÁ ARÉNA (PEER ARENA)

(Macek 2003)

Vrstevnické vztahy (peership) jsou v období dospívání považovány za klíčové – jsou unikátní a svým způsobem těžko zastupitelné. Vrstevnické vztahy mají pro dospívající prioritu, i když rodina a její členové zůstávají trvale důležití. Ve vztazích mezi dospívajícími jde více o střetávání a konfrontaci než o přátelství a blízkost.

II. CÍLOVÁ SKUPINA / Znaky cílové skupiny NZDM z hlediska adolescence

4.1. Charakteristiky vrstevnických vztahů v období adolescence

Vztahy nejsou cílem adolescentního chování, ale prostředkem k nalezení odpovědi na otázku KDO JSEM? Primárně důležité není přátelství, ale pouhá fyzická přítomnost druhých. Jde o hledání platformy, na které se mohou sledovat a „rezonovat“ s druhými. Zpětná vazba od druhých je důležitá pouze pro různé úhly sebehodnocení, důležité je jen to, co se týká hodnocení mne jako osoby. Běžnou normou je změna, hodnocení nemá charakter definitivního soudu. V adolescenci se uplatňuje „nový druh“ ego-centrismu (Elkind 1967, dle Macek 2003 str. 22 – 23) – všichni ostatní (vrstevníci i dospělí) o mně uvažují stejně jako já. Ve vrstevnických skupinách je jedinec přesvědčen, že je středem pozornosti, a vytváří si konstrukce o tom, co si o něm ostatní myslí (nejvíce ke konci časně adolescence). Vrstevnické vztahy umožňují vzájemné poskytování názorů, pocitů a vzorců chování, zkoušení bez větších závazků, kdy může dospívající testovat sám sebe. Typická je rychlá změna a střídání pozic: soupeř, spoluhráč, opozičník, soupevník. Projevuje se „exhibicionismus“, potřeba být viděn, slyšen a oceněn vrstevníky, což posiluje vlastní pozici a pocit významnosti. Často se objevuje také pocit osamělosti, kdy i přes sdílení stejných zkušeností má dospívající pocit, že je ve vrstevnickém vztahu sám.

4.2. Vývoj vrstevnických vztahů

V průběhu adolescence se charakter vrstevnických vztahů mění. Dospívající se zřetelně vnímají jako členové různých skupin, a to jak formálních (školní třída), tak neformálních vrstevnických skupin.

Klasifikace vývoje vrstevnických vztahů během adolescence:

(B. Dunphy 1963, dle Macek 2003 str. 58 – 59)

I. stadium – časná adolescence: malé skupiny – party

- 3 – 10 členů, chlapecké, nebo dívčí (málokdy smíšené), s vysokou soudržností
- obdivovaná vůdčí osobnost s výraznými ženskými nebo mužskými rysy
- členové skupiny bydlí obvykle blízko sebe, jednotlivé skupiny bývají více méně vzájemně izolované

II. stadium – střední adolescence: větší skupiny (crowds)

- malé dívčí a chlapecké skupiny se začínají scházet ve větších skupinách, 15 – 30 členů
- prostor pro zahájení heterosexuálních erotických kontaktů (často se o nich mluví v původních malých skupinách)

III. stadium – navazování prvních partnerských heterosexuálních vztahů

- vliv účasti na společných akcích
- příkladem jsou vůdcové původních malých skupin
- malé původní skupiny ještě stále koexistují vedle dvojic, které se setkávají izolovaně na schůzkách
- heterosexuální vztahy jsou pak únikovou cestou z původních malých skupin, jako první odchází vůdce

IV. stadium – vznik nových heterosexuálních malých skupin

- vznikají na základě partnerských dvojic
- tyto malé skupiny spolu komunikují a na novém základě vytvářejí opět velké skupiny

V. stadium – pozdní adolescence: rozpad velkých skupin

- velké skupiny se opět rozpadají
- malé skupiny setrvávají na základě hlubšího přátelství mezi jednotlivými páry

4.3. Význam vrstevnické skupiny (Hamachek 1980, dle Macek 2003 str. 58)

Vrstevnická skupina má pro adolescenta různý význam. Jednak je to prostředek pro vývoj heterosexuálního sociálního chování. Pomáhá získat pocit vlastní autonomie, doplňuje a někdy nahrazuje rodičovskou podporu. Stabilizuje dospívajícího – dospívající si uvědomuje, že také ostatní prožívají podobné změny (fyzické, psychické, sociální změny). Vrstevnická skupina adolescentovi dává sociální status a pocit vlastní hodnoty (vrstevnické vztahy jsou prostorem pro získávání a testování vlastní sociál-

ní kompetence a hodnoty). Pokud se dospívající nezařadí do nějaké vrstevnické skupiny, pocituje to často jako sociální stigma.

4.4. Chování vrstevníků ve skupině

Chování vrstevníků je pro adolescenty zdrojem standardů chování a má tedy vliv na chování a rozhodování v běžných každodenních situacích. Je příležitostí pro osvojování nových rolí, nápodobu, modelování a pro zpětnou vazbu o vlastním chování. Vrstevníci ve skupině slouží jako model zvláště v situacích, kdy rodiče jako žádané modely chování nefungují.

Podstatným znakem chování ve skupině vrstevníků je konformita, tedy obecná tendence přizpůsobovat své názory a jednání názorům a jednání ostatních členů skupiny či společnosti. Konformita je vedena snahou získat pozitivní „sankce“ nebo obavou ze sankcí negativních. Konformita vůči vrstevnické skupině vrcholí v dospívání, kdy často získává převahu nad autoritou rodičů a oficiálních institucí. (Dle Hartl, Hartlová 2004)

Konformita se projevuje ve způsobu vyjadřování, úpravě zevnějšku, hudbě, způsobu chování k opačnému pohlaví, postoji ke škole, k práci, k rodičům, k penězům, k sexualitě, k drogám apod.

Být oblíbený ve skupině je pro adolescenty nesmírně důležité, je to potvrzení jejich sebehodnocení. U adolescentů s nízkou podporou rodiny je tato potřeba přijetí vrstevnickou skupinou silnější než u dětí s dobrým rodinným zázemím. Vrstevnická skupina není pro nikoho jen neproblémovým zázemím, představuje pro každého více nebo méně stresující nárok obstát v očích vrstevníků jako někdo, kdo je v pořádku a plně sdílí její hodnoty. (Matoušek, Kroftová 2003, str. 83)

4.5. Skupinová dynamika v malé skupině

(dle Jandourek 2003, Nakonečný 1999, Mattioli, Kovaříková 2000)

Vrstevnická skupina je specifická „malá sociální skupina“, ve které se uplatňuje určitá sociální dynamika. Malá sociální skupina čítá maximálně 30 – 40 osob, všichni členové se vzájemně znají, komunikují tváří v tvář, mají vědomí „my“, některé společné cíle, vytváří společné normy, jsou spojeni trvalejšími svazky.

Procesy probíhající ve vytvořené sociální skupině je možné uchopit jako tzv. skupinovou dynamiku. Tento pojem vyjadřuje základní fakt, že stav vztahů a interakcí, komunikací, nemá charakter stálý, ale proměnlivý a dynamický.

Skupina může procházet různými fázemi:

- a) koheze (soudržnost)
 - citové vztahy mezi členy skupiny, podmíněna prožitkem příslušnosti ke skupině
 - její vznik a vývoj je dán stupněm uspokojování individuálních potřeb ve skupině
 - umožňuje spolupráci ve skupinových činnostech, ovlivňuje výkon skupiny
- b) kooperace
 - projev důvěry
 - snaha o kontakt, otevřené sdělování informací
 - projevuje se benevolencí, snahou ustoupit a lepším výkonem
- c) soupeření
 - podezírání, snaha zakrývat, zkruslovat, zdůrazňují se potíže
 - špatný přenos informací a orientace na individuální požadavky
- d) konformita
 - podléhání tlakům skupiny (skupinový tlak na jedince)
 - vznikají konflikty mezi jedincem a tlakem skupiny – vytváří se opozice

5. RIZIKOVÉ CHOVÁNÍ ADOLESCENTŮ

Adolescence je velmi citlivé období pro rozvoj tzv. rizikového a problémového chování. Jednak jde o poškozování tělesného nebo duševního zdraví adolescentů a jednak o ohrožení společnosti.

Oblasti problémového chování adolescentů (Macek 2003, str. 77):

- predeliktivní chování a páčání trestné činnosti
- 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 (Šafářová 2002)
- rizikové sporty (Šafářová 2002)

Chování adolescentů v obtížných životních situacích (Jedlička 2004, str. 196 – 197)

V emočně vypjatých situacích mají dospívající tendenci vracet se k vývojově nezralejším způsobům jednání. Typické reakce jsou negativismus, trucovitost, popření a vytěsnění emocí, vzdálení se z tísnivých poměrů. Při zlobě a depresích mají tendenci k řešení „buď vše, nebo nic“. Při pocitu nespravedlnosti nebo křivdy tendence ke zkratovitému jednání (odchod ze školy). Při selhání sebekontroly je agresivní napětí ventilováno sprostotou, ničením věcí, napadáním druhých i sebepoškozováním.

6. ASOCIÁLNÍ ŽIVOTNÍ STYL

Základní příčiny problémového, rizikového chování adolescentů najdeme v rodině. K nezdravému psychosociálnímu vývoji ovšem nedochází jenom v „problémových rodinách“, ale i tam, kde chybí láska, pocit bezpečí, nebo naopak kde výchovu provází nedůslednost, nezdravé ochránářství, které dítěti dá vše, nač si vzpomene (dle Němec 2003, str. 322).

6.1. Poruchy chování

Porucha chování je projev jedince, který se vymyká z průměrného chování dané věkové a sociokulturní kategorie. Je to projev odchylný od společensky přijatelných norem.

Poruchy chování mohou mít vývojový, tzn. přechodný charakter, ale mohou být také signálem poruchy osobnosti, která představuje zvýšené riziko budoucího problematického chování (delikvence).

Poruchy chování lze klasifikovat podle společenské nebezpečnosti (Mrázová 2002, str. 32, a Smolík 2005) na tři typy. Chování **disociální** (nespolečenský, nepřizpůsobivý, nesociální) je nejméně společensky závadné. Projevuje se jako dílčí porucha sociálních vztahů s krátkodobými výstřelky v chování a mírně se vymyká běžným sociálním normám. **Asociální** chování je chování nespolečenské, které neodpovídá mravním normám dané společnosti. Je společensky závažnější než disociální chování, ale nedochází k ničení společenských hodnot. Jedinec se vyřazuje ze svého sociálního prostředí, ale aktivně proti němu nevystupuje, škodí především sám sobě. Zahrnuje např. záškoláctví, užívání drog atd. Nejvyšší společenskou nebezpečnost vykazuje **antisociální** chování. Jde o uvědomované protisociální chování, které se ostře vymyká běžným sociálním normám a které směřuje k úmyslnému poškození společnosti. Zahrnuje veškeré protisociální jednání dané trestním řádem společnosti, bez ohledu na věk pachatele nebo původ a intenzitu činu.

Výběr některých konkrétních poruch chování v dětském věku i dospívání

(dle Mrázová 2002, str. 33 – 34)

a) Lhaní

- vědomé a záměrné zkreslování skutečnosti za účelem ochránit se, vyhnout se nepříjemné situaci, povinností, nebo se záměrem někomu jinému tímto způsobem ublížit
- pravá lež vs. lež báje (vyprávění příběhů ze svého života, vyprávějící se do nich tak vžívá, že jim sám věří)

- b) Krádež
 - vědomé odcizení určité věci
 - pravá krádež je plánovaná, jednání je rychlé, promyšlené, má pachateli přinést zisk
- c) Útěky a toulky
 - závažná svěvolná vzdálení se nedospělého jedince z rodiny, internátního zařízení, výchovného ústavu (Edelsberger – Kábele 1988, dle Mrázová 2002, str. 34)
 - útěk: řešení situace, ze které jedinec nevidí východisko
 - potulování: nemají doma podnětné prostředí, potloukají se po ulicích v partě a domů se vrací večer
 - toulky: dlouhodobější charakter, cíl a program, během nich často dochází k delikventnímu chování
- d) záškoláctví
 - motiv: strach z písemky, šikana, nevhodný přístup učitele, ale také nuda nebo samotná nutnost účastnit se vyučování
 - bývá často spouštěcím mechanismem dalších poruch chování, jako jsou krádeže, loupeže,...
- e) agresivní chování
 - porušuje a omezuje práva ostatních
 - šikana, vandalismus, přepadávání
- f) poruchy symptomatické
 - patří k projevům určité psychické poruchy – např. hyperaktivita při LMD / ADHD

Specifické poruchy chování mohou být projevem **disociální poruchy osobnosti**. Tato porucha osobnosti znesnadňuje člověku konformitu se společenskými normami, což je doprovázeno nezdrženlivostí, vyšší potřebou vzrušení a nových podnětů, preferencí snadno dosažitelného uspokojení potřeb, a naopak nesnášením dlouhodobé zátěže, sebehodnocením kolísajícím od sebepřeceňování k pocitům méněcennosti, nižším stupněm dosaženého morálního vývoje (chybí autonomní účinné svědomí), nižší schopnost sociálního učení a nižší schopnost empatie. U některých osob, u nichž je v dospělosti tato porucha diagnostikována, se již v dětství projevují charakteristické poruchy chování. Osoby trpící disociální poruchou osobnosti žijí často osaměle nebo udržují kontakty se skupinami, které se pohybují na okraji společnosti, porucha je rovněž častá u osob překračujících zákon. (Matoušek – slovník, 2003)

Použitá literatura:

- Goddetová, Edith Tartar: *Umění jednat s dospívajícími*. Portál Praha 2001.
- Hartl Pavel, Hartlová Helena: *Psychologický slovník*. Praha 2004.
- Jandourek, Jan: *Úvod do sociologie*. Portál Praha 2003.
- Jedlička Richard, Klíma Petr, Koťa Jaroslav, Němec Jiří, Pilař Jiří: *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Themis Praha 2004.
- Kol. autorů: *Slovník spisovné češtiny pro školu a veřejnost*. Academia Praha 2000.
- Kováříková, Marie: *Úvod do psychologie*. Skripta PF UJEP, Ústí nad Labem 2000.
- Langmeier Josef, Krejčířová Dana: *Vývojová psychologie*. Grada Praha 1998.
- Macek, Petr: *Adolescence*. Druhé, upravené vydání. Portál Praha 2003.
- Matoušek Oldřich, Kroftová Andrea: *Mládež a delikvence*. Portál Praha 2003.
- Matoušek, Oldřich: *Slovní sociální práce*. Portál Praha 2003.
- Mattioli Jan, Kovářková Marie: *Sociální psychologie*. Skripta PF UJEP, Ústí nad Labem 2000.
- Mrázová, Eva: *Úvod do speciální pedagogiky*. Skripta PF UJEP, Ústí nad Labem 2002.
- Nakonečný, Milan: *Sociální psychologie*. Academia Praha 1999.
- Smolík, Arnošt: *Poruchy chování. Studijní materiály pro studenty etopedie PF UJEP Ústí n. Labem*, 2005.

ADOLESCENCE JAKO NARCISTICKÁ KRIZE



Jan Šíkl

Text vyšel v bulletinu Éthum v rámci Sborníku z konference "Adolescence – věk problémů", která se uskutečnila v Praze 3. – 5. prosince 1999. V textu je na několika místech užito kompilací z přednášek a textů dr. V. Mikoty a dr. M. Šebka.

Do zorného pole bych chtěl položit dvě témata, o která se v adolescenci tzv. „hraje“ – vývojový problém identity a s ní související narcistickou rovnováhu. Narcistické téma se nese celým životem člověka, neboť se jedná o jeden ze základních rozměrů psyché. Narcismus má široký, nepatologický základ ve vyjádření důležitého aspektu normality vývoje i trvání osobnosti. Vyjadřuje složitou problematiku sebeúcty, vnitřní integrity a vztahu k sobě samému. S rizikem zjednodušení vyvíjejícího se a vrstevnatého pojmu, jakým narcismus bezesporu je, se odvažuji nutné generalizace.

Prvotní podobou narcismu, tohoto zárodečného vědomí sebe, je primitivní Já, které nerozlišuje slastné uvnitř a vně. Tedy slastné na objektu a na mně samém. Toto mísení slastných prožitků sebe i objektu se nazývá primární identifikace. Primární identifikací s dobrým objektem získává dítě zásobu primárního narcismu, aby mohlo postupně začít vnímat objekt jako oddělený od Já. Toto oddělené vnímání Já a objektu je základem tzv. objektní lásky a vztaznosti. Můžeme říci, že je ale také psychologickým předpokladem k uznání existence vnější reality, jako možného místa k životu vůbec. Osoby s narušeným narcismem je možno charakterizovat buď mimořádnou závislostí na druhých lidech, nebo extrémní obranou proti takové závislosti. Takové osobnosti hledají absolutní fúzi, symbiózu, nebo opačně její popření. V takové obraně je popírána tato naléhavá, pro slabé Já příliš nebezpečná závislost na objektu. Na chování drogově závislých můžeme pozorovat oba tyto způsoby, a to někdy i u jedné osoby zároveň. K droze odžívá intenzivní závislost, k rodičům a společnosti splitované demonstuje grandiózní nezávislost.

Kolem pojmu narcismu se vznáší kontext patologické problematiky jako psychologického označení specifické osobnostní poruchy, či ve zlidovělé psychologizované řeči se tím rozumí člověk sobecký a egoistický. Narcistická rovnováha je něco, o co často nevědomě, ale zato všichni a stále usilujeme. Pokud se nám podařilo v osobnostním vývoji dosáhnout základní narcistické soudržnosti osobnosti a máme v současnosti dostatečné zdroje pro udržení této sebevztahné homeostázy, nemáme ani důvod se jí nějak zvláště zabývat, či ji pozorovat. Jsme v tomto směru tzv. v normě, jsme přiměřeně a šťastně narcističtí.

Základní teze mého příspěvku sděluje, že adolescence, se svým akcentovaným úkolem identity, je potenciálně také místem zvýšených změn v psychologické ekonomii narcismu, a tedy také obdobím se zvýšeným výskytem narcistických těžkostí. Takové situace dostávají osobnost do narcistické nouze, která volá po kompenzačních nástrojích.

Předpokládám,

- že asocialita a drogová závislost mohou být fixovanou podobou původně kompenzačních mechanismů k udržení narcistické rovnováhy. Jde vlastně o variace na obranné téma, později fixované do osobnostní patologie;
- že naši klienti (asociálové a závislí) mohou být primárně narcisty a až následně delikventy a závislými;

- že pravé narcistické akcenty osobnosti mohou proměňovat typické potřeby adolescence v rizikové faktory, zvláště pokud sociální a rodinné prostředí blokuje alternativy pozitivního řešení narcistické krize.

Uvažte například, co se děje s charakteristickou, legitimní a jistě i normální potřebou adolescentů někam náležet, s mírou vrstevnického vlivu, se schopností říci ne, s potřebou uplatnění, s potřebou úspěchu a potřebou vyhnout se neúspěchu...

Narcista v tom všem bojuje o vše. O celou cenu vlastní osoby, o celou svou integritu a identitu. Nejen její část je ve hře, ale u narcisty jde vždy o celou cenu sebe sama. To dává potřebám takové osobnosti onu typickou naléhavost a sílu. Zástupně obsazeny touto silou se pak stávají především hranice adolescentova narcismu. Boty, řetězy, kalhoty, ideologie, texty, hudba, vůdcové skupiny či gangu, to vše na sebe bere psychickou energii selfobjektu, idealizace, identifikačního vzoru. Tyto zástavy a symboly se stávají jakoby součástí dospívajícího, jeho ochranného obalu, vysoce obsazené periferie. Stávají se součástí adolescentovy narcistické barikády, kterou staví ve spěchu a ve stavu ohrožení své křehké sebeúcty.

Jinou variantu tohoto ujištění nabízejí tzv. akční filmy. Mám podezření, že se vlastně jedná o filmy relaxační, a to nehledě na množství mrtvol. Naopak, právě proto. Akční film zároveň uspokojuje naléhavou potřebu idolu a zároveň skrze „akci“ zbavuje úzkosti. Ujišťuje v identifikaci s mocným hrdinou o totální extroverzi. Všechno nebezpečné je spolehlivě vně, intrapsychický prostor je maximálně triviální a nekonfliktní. Nebezpečí, které je vně, lze rozbít a rozstřílet, a jiná – osobnější, vnitřní a konfliktní – skutečnost neexistuje. Co je hrůza thrilleru proti vnitřní, tak osobní, tak těžko uchopitelné realitě?

S touto barikádou dobře i jazykově konvenuje Eriksonovo uvažování o adolescentově potřebě moratoria. Tedy času, aby přenesl obranné obsazení této barikády hlouběji do bezpečí a vnitrozemí své osobnosti. E. Erikson, v již klasickém díle *Osm věků člověka*, charakterizuje vývojový úkol adolescence v napětí mezi dosažením nové identity a hrozbou zmatení rolí. „V žádném jiném stádiu, než v dospívání, nejsou tak blízko sebe – příslib objevení sebe samého a hrozba definitivní ztráty sebe sama.“ Identita je prožívána jako pocit individuální sounáležitosti, jejíž potřebu staví Erikson na roveň základním potřebám, jako je potrava, bezpečí a sexuální uspokojení.

Jako by v tomto období stál mladý člověk před naléhavým úkolem redefinice sebe sama. A nejedná se pouze o jakési pubertální filosofování a ideové hledání. Pod touto jakkoli vážně branou vnější snahou se bojuje – jakoby „pod ponorem“ – o hlubší a základnější dimenzi této touhy po filosofickém a ideovém ukotvení. Naléhavost a palčivost tohoto úsilí, tolikrát ztvárněná v literatuře i filmu, jakoby mluvila o tom, že se hraje ještě o něco více. Doslova jde o život. Identita je vystavena v adolescenci rozhodující zkoušce, ve které se vyjevuje, jak se osobnosti podařilo syntetizovat předchozí vývojové etapy.

Identita – soudržnost Já – úzce souvisí s identifikačními procesy a gestalem osobnosti dospívajícího, je novým celkem, který je podstatně více, než jen pouhým součtem jednotlivých identifikací. Situace je ztížena tím, že řada zdrojů, kterými byla předchozí identita spoluutvářena a posilována, je nepoužitelných. Předchozí identifikační vzory jako rodiče či širší rodina jsou devalvovány (snad pro usnadnění jiného klíčového úkolu adolescence – separace) a staré mechanismy jsou vlastní osobou i vrstevníky usvědčovány z méněcennosti a malé slasti. Vzniká vakuum po identifikačních vzorech a hlad po rychlých a dostupných zdrojích identitního posílení. Zde se myslím již právě v určitých případech identitní problematika adolescence kvalitativně mění v narcistickou krizi.

Můžeme tedy předpokládat, že akcentace identitní problematiky, typická obecně pro dospívání, se může prohloubit do narcistické krize a vyvolat naléhavou potřebu nových způsobů jejího zvládnutí. Domnívám se, že asocialita, poruchy chování, trestná činnost, drogová závislost, život v gangu atd. jsou specifické vysokou „kalorickou“ hodnotou narcistického syčení. Fixace těchto maladaptivních zdrojů narcistické satisfakce jako jediného dostupného zdroje je pak problémem, s nímž se střetáváme.

Jaké nebo v čem tedy mohou být psychologické zisky narcistické osobnosti například z trestného činu?

- V grandiózním popření strachu, a ujištění, že strach nemám já, ale ten druhý, který se mě bojí,
- v popření a obrácení v opak vlastní úzkosti z malosti, slabosti a vlastní nedostatečnosti, v symbolizovaném důkazu oidipského vítězství a popření oidipské prohry,
- v získání respektované pozice v identifikační skupině.

II. CÍLOVÁ SKUPINA / Adolescence jako narcistická krize

Pojďme se pozorněji podívat na drogovou závislost, která se ukazuje být hlavním rizikovým chováním dnešních adolescentů. Závislému adolescentovi může jeho chování přinášet rychlý zisk ve vyvolávání silných emocí u svých důležitých blízkých. Jsou to především pocity viny a selhání. Stává se rychle expertem ve vysoce sledované problematice, získává „novou příslušnost“ i s mnohými rysy přechodového či iniciačního rituálu a jeho strukturující síly.

Droga má však co nabízet i v hlubších vrstvách infantilních potřeb:

- Droga jako podpůrné, původně mateřské ego, které pomáhá rozumět složité realitě světa, které upravuje zkušenost, konejší a chrání před chaosem. Intoxikace pak může být řízenou regresí do psychické reality malého dítěte, které ještě není samostatné, nýbrž závislé, ve své schopnosti integrovat vlastní kontroverzní prožívání.
- Droga jako opakování (R. Spitzem) pozorovaného nejstaršího „dialogu“ mezi matkou a dítětem. Opakování naléhavých výměn, akcí a reakcí mezi matkou a dítětem – drogou a toxikomanem. Návrat k vývojově nedostatečně zvládnutému procesu, kterým se dítě, za pomoci matky – drogy orientuje v záplavě prožitků. Droga jako by pomáhala k regresivnímu návratu na nedostatečně vývojově rozlišenou hranici mezi matkou (prostředím) a intoxikovaným. Ten zde těží z posilujících symbiotických zážitků splývání a úlevy z odkladu příliš těžkého úkolu udržení pevných hranic svého Já.
- Droga jako „dobrá matka“ s ideální empatií, až do hloubky tělových pocitů v intoxikaci pomáhá udržet psychickou rovnováhu – narcistickou homeostázu. Tu není závislá osobnost schopna udržet z vlastních zdrojů. Stále o ni bojuje, stále se o ni bojí. Používá silnou pomocnou sílu rozštěpu – splittingu, který pomáhá černobíle rozumět světu:

...dobrý čas na droze a ten špatný bez ní. Já v pohodě a v klidu, rodiče v úzkosti a strachu. Naše dobrá skupina kontra špatná společnost...

Tento rozštěpený, pro psychologické potřeby adolescenta však paradoxně srozumitelný, bezpečný a pevný obraz světa, je velmi blízký popisu raného vývojového schématu, který M. Kleinová nazývá paranoidně schizoidní pozicí. Je to psychický nástroj malého dítěte, jak se vypořádat se svojí závislostí na vnějším světě (matce) a rozpornými afekty, které k němu (k ní) prožívá. Jeho zkušenost je zásadně dvojitá – slastná, sytá, bezpečná, versus hladová, nebezpečná, zlostná... Základní potřebou je udržet tyto dvě polarizace prožívání od sebe a vně sebe. Prostě proto, že nemá vnitřní schopnost prožívat jako možné, že by k sobě náležely. V hrůze, co by se stalo, kdyby se potkaly (zlo by zničilo dobro), je štěpením drží od sebe navzájem a projekcí mimo sebe. Za tuto obrannou strategii platí daň v podobě perzekuční úzkosti a zkresení vnější reality.

Ve zdárně probíhajícím vývoji se dítě této dočasně nutné strategie může vzdát. Při méně šťastném zrání a vývoji ji fixuje a i dále používá. Nutno dodat, že v určitých situacích provází infantilní obrany každého z nás, u závislé osobnosti však jde o její fixaci jako výlučné strategie ke zvládnutí vnější reality.

Sebehodnota narcistické osobnosti je stále jakoby u druhých, závislá na hodnocení zvenku. To brání volně prožívat afekty k osobám, které mají de facto neomezenou moc, když poskytují a odnímají pocit hodnoty. Proto hledá prostředky ke skrytému vyjádření agrese. Objevuje autoagresi, depresi. Obětává svoji životní perspektivu za zničení rodičovské představy o sobě. Vymaňuje se a ničí zároveň, obětí snižuje pocit viny.

Šlo by pokračovat a ptát se na zisky psychologického posílení převlečených a válečnými barvami zmalovaných atavistických skupin vlajkonosů, skupinové identifikace mocně stejných skinů s jasným nepřitelem atd. a specifikovat, jaké formy narcistického sycení a gratifikace saturují které formy sociální patologie. Nám zde stačí rozpoznání narcistické krize v pozadí problematice adolescence. A zjištění, že mnohá sociální patologie má schopnost rychlého a vysoce kalorického sycení narcistické podvýživy.

Právě neschopnost adolescenta pořídit si naléhavě nutné ujištění o vlastní ceně jinou cestou než asociální, kriminální či drogovou, jej vede k opakování této maladaptivní strategie. Pokud se tedy dospívající osobnosti podaří nalézt (třeba s naší pomocí) jiné dosažitelné zdroje k řešení narcistického deficitu, otevírá se i cesta k opuštění tohoto chování. Je zřejmé, že popsání příčinnosti není jediným důvodem, proč jedinec u tohoto jednání setrvává. Existuje řada dalších faktorů (zvyk, vytvoření skutečné

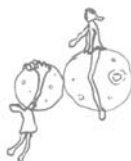
Jan Šíkl

závislosti apod.). Přesto myslím stojí za to narcistickou problematiku v genezi vzniku asociálního chování rozlišovat jako skrytou, ale velmi mocnou nevědomou sílu.

Psychoanalýza a psychoanalytická terapie rozpoznává narcistickou dimenzi v různých formách onemocnění a v široké škále symptomatických poruch. Vytváří ve svém aranžmá terapie prostory a nástroje pro vynoření, zvědomění a reparaci těchto raných, tzv. preobjektních struktur osobnosti, jejichž defekt na sebe bere tak různá přestrojení. Jistě i jiné školy reflektují nutnost pracovat s klientem na těchto, řečeno s Michaelem Balintem, základních zraněních.

V oblasti práce s delikventní a asociální mládeží je tento pohled stále jakoby hostem. V oblasti závislostí není přínos psychoanalýzy omezen jen na v tomto případě jistě problematickou, přímou aplikaci analytické léčebné techniky. Podstatný je hlubší vhled do osobnostní struktury závislé osobnosti, rozpoznání centrálního defektu a vztahování závislé osobnosti k droze jako symptomatickému řešení primárního osobnostního deficitu. Úkolem pak je definovat léčbu a její formy z hlediska intrapsychických potřeb závislé osobnosti a z tohoto hlediska lépe porozumět specifikům např. terapeutických skupin pro závislé, terapeutické komunity, doléčování... Úvahy o závislé a narcistické osobnosti by se měly vnést do úvah o obsazích a formách konkrétních léčebných postupů.

SUBKULTURA JAKO SPECIFICKÁ CÍLOVÁ SKUPINA



Petr Syrový

Mezi cílové skupiny sociální práce bývají v posledních několika letech zařazovány i specifické skupiny mládeže, jinak nazývané subkultury. Oproti tradičním cílovým skupinám sociální práce jsou subkultury jako samostatné téma opomíjeny, víceméně z důvodu nevyzrálosti tématu a nedostatku adekvátních zkušeností, které by problematiku ukotvovaly v praxi a tím vytvářely půdu pro odbornou – tedy i metodickou reflexi.

Podle sociologických teorií neexistuje jednotná kultura mládeže. Subkultury se vyznačují především osobitým životním stylem, kulturou a hodnotami, jež vznikají v opozici vůči tzv. kultuře majoritní. Tento základní rys, totiž vztah mezi subkulturou a majoritou, je alfou a omegou většiny skupin. Samotná subkultura tak nabývá na významu převážně v tomto vztahu, přičemž svůj vznik a další opodstatnění z něj odvozuje.

VÝZNAM TÉMATU SUBKULTUR PRO SOCIÁLNÍ PRÁCI

Důležitost tématu subkultury pro sociální práci, tedy i pro neterénní programy, spatřuji na základě svých zkušeností v několika tezí:

- Subkultury jsou charakteristické zejména u mládeže. Spojitost věkové kategorie a subkultury není náhodná, většina subkultur bývá generační záležitostí, i když někteří jedinci se k subkulturě vztahují i v pozdějším věku.
- Subkultury tvoří přirozené prostředí na pozadí vrstevnických skupin, které jsou reálným podhoubím vzniku subkulturně orientovaných skupin.
- Subkultury poskytují dočasný azyl v období vnitřního hledání jedince. Subkultura představuje v konkrétních partách bezpečné prostředí, které je pro jedince přehledné, uchopitelné, a navíc mu poskytuje i prostor pro vlastní seberealizaci. Nebezpečí, která plynou ze života v subkulturním prostředí, jsou chápána jako přirozená součást života.
- V subkulturách vzniká ideové paradigma, v němž si jedinec utváří hodnoty, postoje a vztahy k okolnímu světu a k sobě samému. Atraktivita subkultur spočívá v jejich opozici vůči majoritní kultuře a hodnotám a životnímu stylu starší generace. Subkultura poskytuje poměrně jasné hodnoty, do kterých jedinec vrůstá a má možnost je zpětně ovlivnit. Subkulturní skupiny v důsledku jsou přínosem v kulturním prostředí města.
- Subkulturní příslušnost tvoří určitý motiv nutný pro pochopení delikventního chování klienta, např. u mezisubkulturních konfliktů či politicky motivovaného násilí (podobně jako rodinné zázemí, osobnostní dispozice a sociální prostředí). U subkulturních skupin v podstatě záleží na tom, s čím jedinec do party přichází. Jedinec poznamenaný předchozími sociálními či výchovnými problémy poznamenává skupinu svým patologickým rysem.
- Míra subkulturní identifikace je rozdílná, pro sociální práci je však důležitá zejména u uzavřených a ortodoxních skupin tolerujících nepravoplanové násilí a agresí. Například mezi neonacisty jsou různí lidé v různých rolích, které hrají. Je rozdíl mezi násilníkem, vyzrálým ideologem hnutí

a klukem, který se teprve se skupinou identifikuje. Každý z nich má jiný motiv, proč být neonacistou. Ostatně u 30letého ideologa nelze očekávat změnu postojů jenom proto, že mu někdo zpochybní jeho myšlení. Je to podobné, jako byste chtěli po předním politikovi, aby změnil svou politickou orientaci. Ale i to se stává. Stejně tak násilník, jenž má za sebou nějaký ten kriminál a považuje se za neonacistu, má tolik sociálních problémů, že to poslední, co by chtěl, je změna. Jinak je tomu u kluků a holek, kteří teprve vzhlížejí k angažovaným vrstevníkům či jejich starším souvěrcům. Tady má sociální pracovník konkrétní prostor, jak lze vstupovat do dlouhodobých vztahů, a tudíž poskytovat prostor pro případné řešení každodenních problémů.

- Subkultury jsou do určité míry analogické s menšinami a sektami. Na subkultury lze pohlížet jako na menšinové skupiny. Úskalím je však jistá svoboda volby, zda být v subkulturní skupině nebo ne. Etnické menšiny tuto volbu nemají. Přirovnání k sektám také není platné v plném rozsahu, pouze u některých subkulturních skupin, ve kterých je skupinová identifikace natolik silná, že výrazně omezuje svobodu jedince.

SOCIÁLNÍ PRÁCE SE SUBKULTUROU NEBO V JEJÍM RÁMCÍ?

Pro práci nízkoprahových a terénních programů je vhodná otázka, zda je cílovou skupinou subkultura jako taková či skupiny a jednotlivci uvnitř konkrétní subkultury. Lze vytvořit kontrakt se subkulturou? Je smyslem práce sociálního pracovníka ovlivňovat subkulturní prostředí? Např. prosazovat mezi sprejery, aby nemalovali? Dovolím si tvrdit, že snaha o ovlivňování společensky nepřijatelného chování je pro sociální pracovníky problematická. Je nutné si neustále uvědomovat jemné hranice mezi reálnými vztahy uvnitř skupin subkulturního prostředí a představami či požadavky kladenými na sociální pracovníky.

Pojem subkultura je používán jako určitý nadstavbový termín, kterým je vymezován určitý okruh skupin. Jako takový však svádí nejednoho sociálního pracovníka brát si za cílovou skupinu právě subkulturu, což však neodpovídá reálným možnostem. Subkulturní prostředí, např. skinheadů, může být pouhým rámcem sociálních pracovníků. Konkrétní zakázky se uzavírají na základě konkrétních požadavků s konkrétními jedinci, popř. skupinami (partami).

MOŽNOSTI SOCIÁLNÍ PRÁCE

Smyslem práce není dovést nekonformní skupiny k rozkladu nebo je jinak vytěžít či paralyzovat, ale uvnitř cílových skupin na klientské úrovni vyhledávat znevýhodněné a ohrožené jedince a minimalizovat rizika sociálních problémů spojených s jejich životem v subkultuře. Na subkulturní úrovni je možné zaměřením se na mapování subkulturních trendů (např. studie o nezaměstnanosti mezi příznivci subkultur) a na podporu prosociálních a komunikačních aktivit cílových skupin.

Hranice možností sociální práce s nekonformními skupinami, respektive subkulturami, jsou dány více podmínkami, vnějšími i vnitřními:

- tradicí sociální práce (míra zaměření na specifické cílové skupiny – subkultury),
- rozvojem terénní sociální práce – streetworku a nízkoprahové kontaktní práce,
- úrovní vztahů sociálního pracovníka s významnými protagonisty subkulturního života, mírou jeho přijetí a důvěryhodnosti,
- legitimitou a transparentností působení pracovníka,
- legislativními opatřeními a hloubkou represe ze strany státních orgánů,
- popularizací subkultur (charakteristické hodnoty apod.) a nových kulturních trendů v očích odborné a laické veřejnosti,
- politickým uspořádáním státu a jeho socio-ekonomickými podmínkami,
- uzavřeností, ortodoxností a výlučností subkulturních skupin,
- strukturací subkulturních skupin a jejich vnitřními hodnotami, mírou tolerance agrese a násilí pro dosažení cílů.

II. CÍLOVÁ SKUPINA / Subkultura jako specifická cílová skupina

Výše zmíněné hranice považuji z hlediska možné sociální práce s nekonformními skupinami za podstatné pro vlastní akceptaci sociální práce. Z dlouhodobého hlediska se práce s nekonformními skupinami může projevit na vnitřním pocitu stěžejních subkultur, totiž že nejsou vyloučeny z participace na ovlivňování společenského života. Na druhou stranu, abych neglorifikoval komunikační strategii zaměřenou na práci s nekonformními skupinami, musím konstatovat určité limity. Například u věkově a ideologicky vyzrálých jedinců a skupin je pravděpodobné, že tato strategie nebude smysluplná a odpovídající očekávaným změnám. Uplatnění sociální práce má své poslání u jedinců, kteří nejsou se subkulturou spjati „na život a na smrt“ a spíše ji prožívají (neuvědoměle) jako etapu svého života.

Pro sociální práci cílenou na subkulturní skupiny je nutný přirozeně aktivní a živý dlouhodobý kontakt a průběžná informovanost o dění uvnitř sledovaných skupin, ale i celkového kontextu kultury mládeže. Důležité jsou klíčové události (např. demonstrace, diskuse apod.) a nové subkulturní trendy. V podstatě se pracuje s informacemi, které procházejí sítí kontaktů a rozhovorů s lidmi, dlouhodobých procesů a zlomových událostí na pozadí odborné literatury, oficiálních a subkulturních médií. Permanentní udržování takovéto míry kontaktu a informovanosti považuji za asi nejvíce náročnou část práce sociálního pracovníka. Pomyslné síto kontaktů a informací vytváří prostor pro vlastní klientskou a subkulturní práci. Smyslem práce není na subkulturní úrovni nekonformní skupiny mytizovat, demonizovat ani pacifikovat, ale v dlouhodobém horizontu mapovat vnitřní potřeby a trendy, a ty činit zjevnými. Mapované potřeby, které jsou tvůrčí, je možné posilovat.

Pro přehlednost jsem pracovní vymezení čtyři přístupy, které shrnují můj postoj k sociální práci v rámci subkulturních skupin.

1. Přístup přirozenosti

Tím mám na mysli snahu o respektování cílového prostředí, procesů a klientů. Tento přístup znamená, že se jako sociální pracovník vzdávám nároku na změnu. Změna v životě klienta a subkulturní skupiny není automatickou záležitostí, vychází především z jejich strany, popřípadě ze vzájemně dohodnuté zakázky. Sociální práce v terénu bývá charakterizována jako práce v přirozeném prostředí cílové skupiny. Zahrnuje návštěvy stěžejních míst spojených se životem jedinců a subkulturních skupin (kluby apod.). Zde kladu důraz na vlastní pohyb sociálního pracovníka v takovémto prostředí, oproti vytváření programů cílených na subkulturní skupiny.

2. Krizová terénní práce

Součástí života jsou i ohniska konfliktů osobních, mezilidských a společenských. Tento přístup bych zhruba charakterizoval „být včas na správném místě“. Obnáší to sice vysoké nároky na čas a analýzu informací, ale zde je podstatné účastnit se většiny stěžejních subkulturních akcí cílových skupin a v případě konfliktních situací tyto situace přímo vyhledávat a v rámci možností intervenovat. Existují však situace a konflikty, které nepovažuji za vhodné řešit jakoukoli intervencí ze strany sociálních pracovníků. Například při zásazích Policie ČR není dobré vstupovat do konfliktu, stejně tak tomu je v případě některých intersubkulturních střetů. Intervence v krizových situacích však obnášejí vysoké nároky nejenom na osobnost sociálního pracovníka, ale i na jeho celkové postavení a míru autentického respektu, který budí. Člověk, který není akceptovaný více stranami konfliktu, nemůže jejich spor řešit. Určitě základem vícestranného respektu je nestrannost.

3. Přístup nezaujatosti a strukturovaného vidění subkultur

Paušální hodnocení nekonformních skupin ze strany majoritní společnosti, represivních složek a někdy i odborné veřejnosti posiluje sociální vyloučení a radikalizaci těchto skupin. Základní chybou sociálních pracovníků je zmíněná paušalizace, zaujaté vidění subkulturních skupin a nerespektování jejich vnitřního členění v kontextu politických a subkulturních ideových proudů. Vztahový rámec sociálních procesů je přitom důležitý pro předcházení konfliktům prostřednictvím sociální práce a pro vytváření důvěry.

4. Přístup ochrany informací

Pro subkultury, subkulturní skupiny a jejich členy je ochrana jejich subkulturního teritoria významná. Sociální pracovník by měl toto do určité míry ctít. Zodpovědné nakládání s údaji o klientech a s citlivými „neveřejnými“ informacemi je podmínkou úspěšné akceptace sociálního pracovníka.

ETIKA PRÁCE S NEKONFORMNÍMI SUBKULTURAMI

Etické hodnoty nejsou předem dány, pracovník do nich vrůstá – poznává je v závislosti poznávání sebe sama a konkrétního subkulturního prostředí. Pro sociální práci obecně jsou důležité hranice, které určují, kam až je možné jít, aby byla práce smysluplná, neomezující a neškodící klientům či pracovníkovi. Při práci s nekonformními skupinami jsem si často uvědomoval pocit života „na hraně“ mezi různými světy. Světy majority a subkultury, zakázaného a přijatelného, profese a soukromí, vztahu já a klient...

Jde o permanentní srovnávání a ujasňování si, kdo jsem já a co je svět subkultury, v čem spočívají hranice kontaktu a vztahu. Jakou míru násilí a agrese jsem schopen tolerovat? Mohu vůbec vstupovat do intersubkulturních konfliktů a střetů subkultur a Policie ČR? Znalost hranic je důležitým kritériem pro sociální práci právě proto, že pracovníci vstupují do hraničních situací. Etika sociální práce je obecně důležitá. Smyslem je si vzájemně neškodit. Etika práce je přímo odvislá od osobnosti sociálního pracovníka a jeho hodnotového žebříčku, filosofického a světonázorového ukotvení. Je odvislá i od současné kultury, legislativy, etických kodexů apod.

Nakládání s informacemi je zásadním etickým tématem. Díky dlouhodobému kontaktu a detailní znalosti subkulturního prostředí se sociální pracovník dostává k citlivým údajům o klientech a subkulturních skupinách. Pracovník vstupuje do úzkých vztahů a dostává se k citlivým informacím o chystaných demonstracích, sprejování vozů na trasách metra apod. V situacích, kdy jsou informace charakteru naplňujícího povahu trestného činu, je důležité na to klienta upozornit. Při práci s informacemi je potřeba odlišit informace, které jsou „veřejné“ – díky subkulturnímu charakteru hůře dostupné, od informací klientských. A podle toho s nimi nakládat. Ochrana informací je zásadní pro vzájemné utváření důvěry. „Shodit“ se v subkultuře a projevit se jako nedůvěryhodný a neupřímný člověk, který navíc nemá vlastní názor, má pak hlubší dopad. Především se takový sociální pracovník stává nedůvěryhodným pro celou subkulturní skupinu, částečně subkulturu – a i mimo ni. Z dlouhodobého hlediska tím může „zabít“ možnost případné sociální práce jiných pracovníků v celé komunitě a zanechat po sobě pachutí potvrzené nedůvěry. Vždycky pak může nastat situace, kdy je možné se v subkultuře odvolat na onoho „práskače“. Etickým problémem je i legitimita vstupu do subkulturní skupiny. Pracovníkovi se může vymstít aktivní depistáž, která je aktivnější, než je potřeba, zejména když pracovník nereflektuje přirozené vztahy a procesy, nebo nerespektuje subkulturní teritorium a nečeká na pozvání.

Použitá literatura:

- Beaty, bigbeaty, breakbeaty. 1. vyd. Praha: Mafá, 1998. 328 s. ISBN 80-86013-41-3
 CANADA, Geoffrey. Pěst – páčka – nůž – pistole. 1. vyd. Praha: Mafá, 1997. 197 s. ISBN 80-86013-24-3
 CARBA, Tomáš. Lepší než sex. Pátek – týdenní příloha LN. 2001, č. 6, s. 20-23.
 DALY, Steven, WICE, Nathaniel. Encyklopedie alternativní kultury. 1. vyd. Brno: Books, 1999. 392 s. ISBN 80-7242-065-8
 Extremismus mládeže v České republice. 1. vyd. Praha: IKSP, 1997. ISBN 80-86008-31-2
 GRUBER, Jan. Význam subkultur, Éthum, 1997, roč. 5, č. 15, s. 12-15.
 HOLE, Günter. Fanatismus. 1. vyd. Praha: Portál, 1998. 152 s. ISBN 80-7178-183-5
 HONNETH, Axel. Sociální filosofie a postmoderní etika. 1. vyd. Praha: Nakladatelství Filosofie, 1996. 148 s.
 CHMELÍK, Jan. Extremismus. 1. vyd. Praha: MV ČR, 1997. 116 s.
 Kytary a řev aneb co bylo za zdí – Punk rock a hardcore v Československu před rokem 1989. Insane society, Hluboká orba records, Papagájův hlasatel records, 2002. 316 s.
 SVÍTIVÝ, Eduard. Punk not dead. 1. vyd. Praha: AG Kult, 1991. 186 s. ISBN 80-900081-4-3
 WARD, Pete, ADAMS, Sam, LEVERMORE, Jude. Jak se připravovat na práci s mládeží. 1. vyd. Praha: Portál, 1997. 144 s. ISBN 80-7178-044-8
 ZNEBEJÁNEK, František. Sociální hnutí. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 1997. 175 s. ISBN 80-85850-31-1

TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE SE ČLENY GRAFFITI SUBKULTURY



Martin Holíš

Tento text vznikl na základě diplomové práce „Možné způsoby práce se členy graffiti subkultury v rámci terénní sociální práce – streetworku“, Fakulta sociálních studií, Masarykova univerzita Brno, 2006

Subkultura graffiti je velmi úzce spjata s hip-hopovou subkulturou a velice často se obě prolínají. Subkultura hip-hop není pouze hudební, ale i životní styl, a jako umělecká forma v sobě hip-hop zahrnuje čtyři elementy: graffiti, break-dance (specifický taneční styl), MCing (rap, způsob vokalizace textu do rytmu hudby) a DJing (vytváření hip-hopové hudby skrze gramofony, mix i sampler). Obě subkultury spolu již velmi dlouho úzce spolupracují, hudebníci si nechávají od writerů vytvářet plakáty, často se v textech objevuje téma graffiti. Writeři často poslouchají hip-hop, hudební prostředí se objevuje jako námět jejich tvorby (Weiss, 1998).

Za graffiti (z italského graffito, nápis) v této práci považuji ne jakékoli nápisy a malůvky ve veřejném prostoru, ale jen specifické výtvary lidí, kteří si sami říkájí writeři a hlásí se k subkultuře graffiti. Graffiti nelze jednoduše označit za produkt vandalů, spíše jsou novými projevy hledání identity mládeže, která tak reaguje na anonymitu a odcizení v současném přetechizovaném světě (Jedlička, Koř, 1998).

Tvorba se dá rozlišit na legální a ilegální graffiti. Ilegální zahrnuje veškerou tvorbu na cizím majetku bez předchozí dohody a souhlasu. Objevuje se na zdech domů, vybavení města i veřejné dopravě. Legální tvorba zahrnuje tvorbu na předem smluvených legálních plochách (i soukromých).

HISTORIE GRAFFITI

Graffiti má svůj původ v USA. Za prvního autora graffiti je považován chlapec řeckého původu, který začal koncem 60. let 20. století psát svou přezdívku Taki 183 po New Yorku. Taki pracoval jako poslíček a jeho tag (stylizovaný pseudonymní podpis autora graffiti) se objevoval po celém městě (Overstreet, 2006). Jak se graffiti rozšířilo po celém New Yorku, začali se jeho autoři spojovat v různých crew (skupina tvůrců graffiti pracujících společně). Na konci 70. let se také graffiti začalo dostávat do galerií a ve stejné době se rozšířilo i mimo USA (Ženka, 2004). Postupně se graffiti obohatilo o jiné prvky a jeho autoři často experimentují i s jinými materiály či postupy. Graffiti se rozšířilo i do jiných forem umění a jeho atributů využívá široké spektrum subjektů (např. reklama či výrobky pro mládež).

V ČR se graffiti objevuje na začátku 90. let nejprve v Ostravě, později v Praze a poté i v ostatních městech. V Brně se graffiti objevuje v letech 1992/1993, kdy však ještě nešlo o graffiti v pravém slova smyslu (bez hlubší vazby na subkulturu). Zlom nastal v letech 1995/1996, kdy se scéna inspirovala Prahou a – podobně jako velká část české komunity – články v časopisu Poplife. Tehdy se odehrál boom trvající několik let (Overstreet, 2006).

Prvotní reakce jsou všude, kde se graffiti objeví masově, podobné. Na silnou ilegální vlnu reagovala brněnská radnice ostře – politikou nulové tolerance (žádné legální plochy, zatírání ulic, čištění dopravy). Část writerů se v reakci na tyto kroky zatvrzuje a stahuje do ilegality, druhá se pokouší

o vyjednání legálních ploch a zón za pomoci programu Streetwork o.s. RATOLEST BRNO. Šlo o společnou kampaň programu a (k dialogu a aktivitě naladěných) writerů za legální plochy pro graffiti, jež měla za cíl zvrátit dosavadní přístup magistrátu a radnic. Probíhalo vyjednávání, legální prezentace na festivalech, organizace workshopů, psaní projektů, sepsání petice, organizace graffiti jamů, lobování v médiích apod. Tato série legálních aktivit vyústila po třech letech ve vyjednání nového přístupu k tvůrcům graffiti (jednání u kulatého stolu, založení občanského sdružení CANART podporujícího legální tvorbu a vyčlenění několika ploch). Podle neoficiálních odhadů v Brně „operuje“ několik set writerů, počet členů v crew kolísá od dvou do osmi. (Existují i výjimky, kdy se pod jedním jménem crew skrývá samostatně tvořící jedinec.)

V předchozích letech byla tvorba graffiti stíhána pouze jako přestupek, anebo jako poškozování cizí věci. Tato situace panovala více než 10 porevolučních let až do přijetí zvláštní novely trestního zákona. Ta nabyla účinnosti 1. 7. 2001 a tvorbu ilegálního graffiti označila za speciální trestný čin, čímž se citelně zpřísnily postihy za jeho tvorbu (viz rámeček). Společenská nebezpečnost tvorby graffiti údajně podle autorů zákona odpovídá výši trestů, ta však vyvolává i mnohé pochyby a paradoxy. Například pokud rozbijete výlohu samoobsluhy cihlou, jde o přestupek, který řeší bloková pokuta. Pokud na ni namalujete fixem např. malý nápis GLASS velikosti školního sešitu, jde o trestný čin. Dalším paradoxem zákona je to, že trest může sahat až do výše, jež se uděluje např. za vraždu. Za graffiti si několik lidí v ČR i v Brně odpykalo či odpykává trest odnětí svobody za mřížemi, mírnější forma trestu (obecně prospěšné práce, podmínky atd.) postihla od zavedení novely několik stovek jedinců.

Novela č. 140/1961 Sb., § 257b:

1. Kdo poškodí cizí věc tím, že ji postříká, pomaluje či popíše barvou nebo jinou látkou, bude potrestán odnětím svobody až na jeden rok nebo peněžitým trestem.
2. Odnětím svobody na šest měsíců až tři léta nebo peněžitým trestem bude pachatel potrestán, způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1 značnou škodu nebo spáchá-li takový čin opětovně nebo spáchá-li takový čin jako člen organizované skupiny nebo spáchá-li takový čin na věci, která požívá ochrany podle zvláštních předpisů.
3. Odnětím svobody na dvě léta až osm let bude pachatel potrestán, způsobí-li činem uvedeným v odstavci 1 škodu velkého rozsahu.

WRITEŘI JAKO SPECIFICKÁ CÍLOVÁ SKUPINA

Drtivá většina skupinek a jedinců oslovovaných streetworkerem na ulici spadá do kategorie neorganizovaných dětí a mládeže a už ze samotného smyslu profese plyne to, že objektem zájmu se stávají zejména ti, jež bývají označováni jako riziková mládež. Na rozdíl od tradičních cílových skupin jsou subkultury jako téma pro sociální práci opomíjeny. Smyslem práce se subkulturami „není dovést nonkonformní skupiny k rozkladu nebo je jinak vytěžit či paralyzovat“ (Srový, 2002: 10).

Pokud zde mluvíme o práci v subkultuře, není možné považovat za cílovou skupinu subkulturu: „Konkrétní zakázky se uzavírají na základě konkrétních požadavků s konkrétními jedinci, popř. skupinami (partami).“ (Srový, 2002: 10) Základem je tedy pracovat s problémy, které klient má, nikoliv s problémy, které klient způsobuje. (Herzog, 2006, Jedlička a kol., 2004)

Služby streetworkera jsou aktivity realizované ve prospěch klientů. Dělí se na dvě skupiny: sociální služby a volnočasové aktivity.

Streetworker v přirozeném prostředí nabízí klientům široké spektrum služeb (Herzog, 2006). Zásadní službou je kontaktní práce, jež má „vytvořit dostatečnou vzájemnou důvěru a podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb“. Druhou je situační intervence. Jde o „řešení aktuální problémové situace s výchovným účinkem“, a to buď v terénu, anebo na akci pořádané pracovníkem s klienty. Třetí je informační servis, v rámci nějž jsou klientovi poskytovány informace. Čtvrtou službou je poradenství, jež „obsahuje vyhodnocení situace, nabídku rady, informací a řešení vedoucích

II. CÍLOVÁ SKUPINA / Terénní sociální práce se členy graffiti subkultury

k odstranění obtíží“ (Herzog, 2006). Kvalifikovaný pracovník poskytuje v případě potřeby krizovou intervenci, jež spočívá v pomoci při řešení krizové situace klienta. Následně je nabízena doprovodná práce (dojednání návazné péče v zařízení s případným doprovodem). Se souhlasem klienta streetworker realizuje kontakt s institucemi ve prospěch klienta. Individuálně poskytuje případovou práci, jež reaguje na konkrétní klientův problém. Může realizovat i práci se skupinou či práci s blízkými osobami, v rámci níž je blízkým osobám klienta poskytováno např. poradenství.

Volnočasové aktivity nejsou cílem, ale prostředkem k sociální práci s jednotlivci i skupinami. Zaprvé je v rámci těchto aktivit realizována kontaktní práce (s cílem vybudovat anebo prohloubit vztah a poskytnout další služby), za druhé aktivity napomáhají osobnostnímu růstu klienta nebo skupiny (nové zkušenosti, organizační práce, dovednosti) a za třetí poskytují náplň volného času klientů. V rámci volnočasových aktivit existuje hierarchie, v níž je určitá aktivita více hodnotná než jiná. Hierarchie rozlišuje od nejvíce po nejméně preferované aktivity. Kritériem je míra aktivního zapojení klienta (tudíž přínosu) a míra nutnosti vstupu pracovníka do aktivit.

MOTIVACE K TVORBĚ GRAFFITI

Studium motivací pomáhá chápat důvody chování writerů, čímž umožňuje následně nežádoucí chování usměrňovat či měnit. Motivace a syčení potřeb u jednotlivců a skupin spolu velice úzce souvisí. Obecná definice motivace říká, že jde o psychologické důvody chování, jeho subjektivní význam a současně vysvětlení psychologické variability chování, tedy proč se různí lidé orientují na různé cíle (Nakonečný, 2000).

Na jednání writerů lze aplikovat hierarchickou teorii potřeb A. H. Maslowa, který dělí potřeby na „nižší“ (základní, fyziologické) a „vyšší“ (potřeby růstu). Maslowova hierarchie potřeb má toto uspořádání: Nejvyšší je sebeaktualizace, úcta, náležení a láska, dále jistota, a nejnižší jsou fyziologické potřeby. Předpokládám, že tvorba graffiti nenaplní fyziologické potřeby (potravy, nápojů, spánku, odpočinku, útulku a sexu) a potřeby jistoty (bezpečí, ochrany, péče a pomoci), ale předpokládá jejich naplnění umožňující orientaci na potřeby vyšší. „Je-li člověk relativně uspokojen ve svých deficitních potřebách, tj. cítí-li se zdravý a existenčně zabezpečen, má tendenci k transcendování své situace a k uplatnění svých tvořivých sil a schopností“ (Maslow, dle Nakonečný, 1997: 165).

Vyšší potřeby, které motivují k tvorbě graffiti, zahrnují zejména „potřeby sebeaktualizace (realizovat plně svůj produktivní a tvůrčí potenciál), potřeby sebeocenení a úcty, uznání, prestiže, motivy já, a potřeby náležení a lásky (přijetí druhými, přátelství“ (Nakonečný, 1997: 146).

Potřeba sebeaktualizace (seberealizace) je definována jako „potřeba realizovat plně svůj potenciál produkce a tvořivosti, jakož i potřeby růstu (rozumí se rozvoje osobnosti), k nimž patří i potřeby poznávání a estetických zážitků“ (Nakonečný, 2003: 209). Seberealizaci je možno identifikovat u writerů ve dvou ohledech: jako prožívání vlastní tvorby a jako seberealizaci ve vztahu k prostředí. Seberealizace a prožívání vlastní tvorby skrze tvorbu graffiti byla pro writery činností, která je naplňuje a přináší jim potěšení (Ženka, 2004).

V prožívání tvorby je obrovský rozdíl mezi legální a ilegální tvorbou. Převládajícím pocitem při nelegální tvorbě je strach z prozrazení. Zajímavý pohled na příslušnost k subkultuře nabízí Ferchhoff, jenž tvrdí, že „obsahem smyslu hledaného v subkultuře...je především ‚akce‘“ (Ferchhoff, in Navrátil 2000: 162). Akce jsou chápány jako prostředek, jímž si členové subkultury dokazují některé vysoce oceňované vlastnosti, jako jsou např. odvaha, chladnokrevnost apod. Myslím si, že toto „dobrodružství“ je silným motorem pro tvorbu graffiti.

Potřeba úcty obsahuje několik specifických potřeb: potřebu úcty, potřebu uznání, potřebu prestiže a potřebu sebeocenení (Nakonečný, 2003). Potřeba úcty se odráží skrze vztahy a reakce ve vrstevnické skupině, jejíž vliv je velmi silný zejména při počátcích tvorby. Tvorba graffiti na legálních zdích je příležitostí, jak se pobavit s kamarády, ale také místem, kde mohou poznat nové přátele (Ženka, 2004). Do potřeby uznání jsem zařadil komunikaci, skrze niž o sobě dává jedinec či skupina writerů vědět navenek nejširšímu okolí.

Komunikace se projevuje jednak **dovnitř** subkultury: člen dává subkultuře najevo svou přítomnost a komunita writerů se vzájemně sleduje a hodnotí novinky. Zde je velký rozdíl mezi legální a ilegální tvorbou. Komunikace ve smyslu ilegální tvorby znamená zanechat po sobě jakýkoliv znak nebo

vzpomínku. Při legální tvorbě jde spíše o provedení díla a společný prožitek. Pro některé writery je potřeba zanechání odkazu nebo poselství nejdůležitějším faktorem, který je motivuje od počátku tvorby (kdy bývá zpravidla silnější) i dále (kdy je slabší, ale stále nemizí). Pro writera je důležité zanechat odkaz a nezajímá jej, jak tento znak bude veřejnost interpretovat: je tam od něho, pro něj a pro subkulturu. Pokud má potřebu komunikace, dostane prostřednictvím graffiti jednoduchý nástroj, který má plně pod svou kontrolou (Ženka, 2004).

Dále jde o komunikaci směrem **ven**, která je méně častá a která je pojmenována jako komunikace s veřejností. Někteří writeři jsou si vědomi, že jim tato komunikace skrze graffiti nahrazuje jejich neschopnost komunikovat s lidmi jinými prostředky. Jde o potřebu něco sdělit, o jednostrannou komunikaci s minimální možností zpětné vazby. Zajímavý je fakt, že pokud se writer snaží do své práce zahrnout sdělení prostřednictvím slov, jsou tato díla subkulturou většinou odmítána (Ženka, 2004). Existují ale výjimky – např. epitaf, street art s politickou ambicí apod.

Potřeba prestiže je v graffiti uspokojována částečně skrze komunikaci (viz výše). Nezanedbatelnou část ale tvoří další dva důležité faktory, a sice ilegalita a reálné nebezpečí a tzv. invazivní charakter graffiti (Ženka, 2004).

Ilegalita vede k tomu, že jedním ze základů graffiti je anonymita, která chrání writera před prozračením. V subkultuře vystupuje člen pod svou přezdívku, členové se často jiným jménem ani neznají. Paradoxní je to, že writer chce (před veřejností) i nechce (před „vybranými“ členy subkultury) zůstat v anonymitě. Ilegalita a reálné nebezpečí jsou významnými faktory určujícími atraktivitu graffiti. Writeři často nepovažují reálné nebezpečí za důležité, mnohem větší cenu pro ně má hrozba, že je někdo uvidí, že je k místu snadný přístup ze silnice či že má špatné únikové cesty. I místa, na kterých je tvorba reálně nebezpečná (viadukty, střechy apod.), jsou brána jako nebezpečná spíše kvůli tomu, jak dobře jsou vidět.

Invazivní charakter graffiti je faktorem, jemuž lze rozumět tak, že writeři své výtvoř umísťují do prostoru bez svolení (např. vlastníka, správce apod.). Writeři jsou si vědomi toho, že se jejich tvorba vnucuje ostatním bez možnosti obrany, a chápou, že takové vnucení je ve výsledku poškozením cizího majetku (Ženka, 2004). Cílem tvůrců navíc je, aby jméno writera či crew bylo co nejvíce vidět (v co nejlepší kvalitě a na co nejfrekventovanějších místech). V „soutěžení“ tvůrců pak vítězí ten, kdo je nejvíce vidět.

Potřeba náležitosti a lásky v sobě zahrnuje potřebu přijetí druhými, přátelství a lásky (Nakonečný, 2003). U této potřeby podle mne hraje roli referenční skupina, což jsou ostatní členové subkultury. Hodnocení díla ostatními writeři přikládají zásadní význam, většinou se od tohoto hodnocení odvíjí také sociální prestiž v rámci subkultury. Jedinou skupinou, která je přijímána jako referenční skupina, jsou tedy jiní tvůrci graffiti. Význam hodnocení je ovlivňován tím, jak důležitý je pro writera sociální status v subkultuře. Pokud se v tomto smyslu snaží writer prosadit, je pro něj hodnocení důležité. S postupujícím přenesením zájmu od výsledku k procesu však význam hodnocení klesá (Ženka, 2004).

STREETWORK S WRITERY

Metodou streetwork je možné s tvůrci graffiti pracovat zejména v oblastech prevence ilegálního graffiti, při řešení jeho následků i při propagaci legálního graffiti. Z výsledků výzkumu vyplývá, že osoba streetworkera je velice důležitá, už jen tím, že existuje a mezi writery se pohybuje. Samotná existence je důležitá i jen pro vyslechnutí klienta a sdělení názoru streetworkera jak na tvorbu, tak na veškeré spektrum writerových problémů a životních událostí, jež se ale přirozeně netýkají pouze graffiti. Vzhledem k subkulturním specifikům je důležité navazovat kontakty postupně a opatrně, nový streetworker si musí důvěru dlouho budovat.

Cíle práce streetworkera mezi writery záleží samozřejmě na společenské zakázce, na jejímž základě bylo vůbec místo streetworkera zřízeno. Pokud se sám pracovník při své práci v lokalitě dostane do kontaktu s komunitou writerů, je pravděpodobné, že jim bude naslouchat a na základě jejich požadavků s nimi pracovat. Pokud by byl streetworker „objednán“ např. městskou částí, aby graffiti zmizelo z ulic a domů a aby writeři vůbec nemalovali, je to nereálné očekávání – pokud někdo bude chtít tvořit ilegální graffiti, tak ho tvořit bude a nezastaví jej ani strach z vysokého trestu, ani policie, natož pak streetworker. Cílem práce streetworkera je v podstatě sladění a kombinace požadavků writerů a společnosti.

II. CÍLOVÁ SKUPINA / Terénní sociální práce se členy graffiti subkultury

Rovněž jde o doprovázení mladých writerů v období jejich dospívání.

Pokud se zaměříme na problémy writerů v souvislosti s graffiti, je nejčastějším výkonem streetworkera poradenství, informační servis a mediace. Graffiti svým tvůrcům způsobuje či může působit mnoho problémů, zejména problémy s policií, s tresty, s penězi, se vztahy s rodiči i partnery, problémy ve škole atd. V těchto všech oblastech může streetworker intervenovat ve smyslu jejich uspokojivého vyřešení. Ve věci policie může streetworker informovat o právech a povinnostech zadrženého a jak se policie může a nesmí chovat k zadrženému.

Ve věci trestů streetworker informuje o výši trestů a dalších postizích za ilegální graffiti. Dále může informovat a zprostředkovat kontakt na instituce, jako jsou soudy, probační a mediační služba, může je provázet celým soudním řízením. Může jim pomoci při psaní dopisů, odvolání atd. Pokud je writer za nelegální graffiti odsouzen k obecně prospěšným pracím, může streetworker pomoci shánět místo pro výkon trestu. Ideální kombinací je, když si writer může trest odpracovat v domovské organizaci streetworkera.

Ve věci peněz může pracovník zprostředkovat kontakt na agentury s brigádami, díky nimž se dají pokrýt náklady na barvy, ale i soudní řízení. Dále může poskytovat poradenství ohledně plánování a hospodaření s penězi. V oblasti vztahů s rodiči či s partnery může streetworker klientovi poskytovat poradenství, jak s nimi lépe vycházet. Pomocí rozhovorů, rozebírání situací a sdělování názorů na ně může streetworker cvičit writera v komunikaci, ve zvládání konfliktních situací klidným a asertivním způsobem.

Ohledně problémů ve škole může poskytovat informace o tom, jak zvládat studium, při vyhazovu nebo propadnutí může pomáhat, jak to zvládnout, ale také jak si najít novou školu nebo zařídít odvolání.

Největší škálu pomoci streetworker může realizovat v oblasti touhy po legálním graffiti – tedy sjednávání legálních míst pro malování, kde by neohrožily postihy. Writeři toto uvádějí jako jednu z nejdůležitějších věcí, co pro ně může streetworker udělat. Zřízení legálních zdí vyžaduje mnoho činností, od komunikace s writery, kde by legální plochy chtěli, přes komunikaci s úřady, komunikaci s médii, organizaci akcí, sepisování peticí, uschopňování writerů k vlastní angažovanosti při vyřizování. Ideálním výsledkem je, pokud se writeři při řešení problémů spojených s graffiti dokáží domluvit mezi sebou: je možné jim pomoci ustanovit skupinu, popř. občanské sdružení, a nechat je samostatně vyjednávat. Ale důležité je jim být kdykoliv k dispozici pro konzultaci.

Nezanedbatelnou součástí práce se mohou stát i volnočasové aktivity, spoluorganizované s a pro klienty, přímo na jejich zakázku. Aktivity by měly být pokud možno co nejpestřejší a jejich výběr probíhat po konzultaci s klienty. Oni sami preferují spíše jednorázové aktivity, na kterých budou mít možnost volby v tom, zdali se jich zúčastní nebo ne. K preferovaným aktivitám patří zážitkové aktivity (např. paintball) a kulturní či hudební akce. Vše nejlépe s vnitřním odkazem na subkulturu graffiti, hip-hop nebo „ulici“ (např. hakis cup ve spojení s koncertem). Sportovní aktivity se jeví jako méně preferované, ale také se dá očekávat zájem o ně. Podstatná je rovněž dobrovolnost a nevyžadovaná pravidelná docházka. Další příležitostí jsou výjezdové akce mimo město, prohlídky místních graffiti a legálních ploch, případně s možností zúčastnit se legálního graffiti jamu.

PREVENTIVNÍ AKTIVITY TÝKAJÍCÍ SE GRAFFITI

Primární prevencí je intervence před vznikem delikventního chování. Primárně preventivní program by měl zasahovat příslušnou cílovou skupinu, u níž se dá ohrožení předpokládat a u které ještě riziko nemělo negativní důsledky (Matoušek, 2005). Sem můžeme zařadit přednášky a diskuse, jež jsou realizovány např. Městskou policií na školách. V praxi streetworkera jde o plošné reagování na téma graffiti během kontaktní práce, např. poskytování informací.

Sekundární prevencí je „mimosoudní intervence, kde k sociálnímu selhání dochází, ale buď v náznaku, nebo v míře, která se nedá přesně identifikovat“ (Matoušek, 2005: 275). Nejběžnější aktivitou je zajištění legálních ploch ke tvorbě graffiti. V fázi vyjednávání může streetworker zafungovat jako prostředník mezi writery a institucemi. I když tento druh prevence není všelékem, pravdou je, že barva, jež se vymaluje na legální ploše, neskončí na ploše někoho jiného.

Dalším způsobem je nechat „sprejery vyřádit v klubu“ a tím získat „nejen pěknou výzdobu, ale i odrazový můstek pro další činnost“ (Šveřepa, 2002: 81). Klubem je míněno zařízení organizace či nízkoprahový klub, určený pro setkávání pracovníků a klientů. Některé programy v ČR praktikují realizaci writerů skrze malování na desky, které si organizace nakoupí a zdarma zapůjčuje. Experimentovalo se například s malováním na předem dané téma, např. z české poezie (Racek, 2002).

V rámci sdružení RATOLEST BRNO byly realizovány další aktivity, například vyjednávání ploch u soukromých majitelů. Rovněž jsme organizovali výstavy vytvořených děl, aktivně pomáhali spoluzaložit občanské sdružení, jež mělo za cíl podporovat legální aktivity writerů. Osvědčila se rovněž praxe, kdy jsme v rámci programu fungovali jako prostředníci a kdy se na nás obraceli např. živnostníci i soukromé osoby se zakázkami, které jsme postupovali dále jednotlivým writerům.

Terciální prevencí je „práce s odsouzenými“ (Matoušek, 2005: 276). V rámci organizace jsme ve spolupráci s Probační a mediační službou České republiky nabízeli odsouzeným writerům odpracování trestu OPP (obecně prospěšné práce, jež mají nařízené soudem jako alternativní trest, pohybující se v rozmezí od 50 do 400 hodin, jež musí být odpracován v některé státní nebo nestátní instituci do jednoho roku od rozhodnutí soudu), buď uvnitř programů organizace, anebo přímo v rámci kampaně za legální plochy pro tvorbu graffiti, již jsme realizovali (např. úklidy kolem legálních ploch, tvorba letáků, nákup materiálu na legální akce writerů, spoluorganizace graffiti jamů apod.). Graffiti jamy jsou setkání writerů, kdy společně ve větším počtu tvoří na legální ploše, ať už na soukromé či městské, přičemž se za ně dá považovat i malování na stěny či na velké desky.

Dále se nám podařilo v rámci terciální prevence v běžné práci programu Streetwork rozšiřovat mezi klienty – writery informační letáčky o výši trestů za nelegální graffiti a konzultovat s nimi případy, kdy došlo k jejich dopadení Policií ČR, případně k jejich napadení či k neadekvátnímu postupu státní či městské policie vůči nim.

II. CÍLOVÁ SKUPINA / Terénní sociální práce se členy graffiti subkultury

Seznam pramenů a literatury:

- BARTOŇOVÁ, M., ŠANDOR, J. ed. 2005. *Nízkoprahové programy pre deti a mládež*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska.
- BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. 1999. *Sociální práce na ulici – streetwork*. Brno: Doplněk.
- BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. 2003. *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: Doplněk.
- ČECHLOVSKÝ, J. 2003. Úvod do streetwork. *Éthum, Sborník syllabů, pracovních listů a textů vzdělávacího programu Gabriel*: str. 10-15.
- DISMAN, M. 2000. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. Praha: Karolinum.
- GABLIK, S. 1995. *Selhala moderna?* Olomouc: Votobia.
- HAKIM, C. 1997. *Research design, strategies and choices in the design of social research*. London: Routledge.
- HARTL, P.; HARTLOVÁ, H. 2000. *Psychologický slovník*. Praha: Portál.
- HERZOG, A. 2006. *Orientační typologie nízkoprahových zařízení. Materiály ke kurzu pro začínající pracovníky (JPD 3, ČAS)*. Praha.
- JEDLIČKA, R., KOŤA, J. 1998. *Aktuální problémy výchovy - analýza a prevence sociálně patologických jevů u dětí a mládeže*. Praha: Karolinum.
- JEDLIČKA, R. a kol. 2004. *Děti a mládež v obtížných životních situacích - Nové pohledy na problematiku životních krizí, deviací a úlohu pomáhajících profesí*. Praha: Themis.
- KAPR, J., ŠAFÁŘ, Z. 1969. *Sociologie nebo zdravý rozum?*. Praha: Mladá fronta.
- KLIMEŠ, L. 1995. *Slovník cizích slov*. Praha: Státní pedagogické nakladatelství.
- Koncepce státní politiky pro oblast dětí a mládeže do roku 2007, Praha, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR 2003.
- kolektiv autorů. 1996. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum.
- KOTOVÁ, H. 2004. *Typologie zařízení pracujících s neorganizovanými dětmi a mládeží v České republice*. Brno. FSS MU - diplomová práce.
- LABÁTH, V. 2001. *Riziková mládež: možnosti potenciálních změn*. Praha: Sociologické nakladatelství LOTCHAR, J. ed. 2003. „Na ulici“ – Streetwork v ČR, SR, SRN a Maďarsku. Plzeň: Tandem.
- MARSHALL, C., ROSSMAN, G.B. 1995. *Designing qualitative research, second edition*. Sage Publications Inc.
- MATOUŠEK, O. ed. 2005. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
- NAKONEČNÝ, M. 1997. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia.
- NAKONEČNÝ, M. 1998. *Základy psychologie*. Praha: Academia.
- NAKONEČNÝ, M. 2000. *Sociální psychologie*. Praha: Academia.
- NAKONEČNÝ, M. 2003. *Úvod do psychologie*. Praha: Academia.
- NAVRÁTIL, P. 2000. *Existenciální analýza a logoterapie jako model sociální práce s adolescenty*. Brno. FSS MU – disertační práce.
- NOVOTNÁ, V., SCHIMMERLINKOVÁ, V. 1990. *Sociální práce – její vývoj a metodické postupy*. Praha: Karolinum.
- OVERSTREET, M. 2006. *In graffiti we trust*. Praha: Mladá fronta.
- RACEK, J. 2002. *Graffiti poezie – podvobraz*. *Éthum*, č. 33: str. 87.
- ŘEZNIČEK, M. 1994. *Prevence sociálních deviací*. Praha: Karolinum.
- STANÍČEK, J. 2002. *Streetwork v kontextu metod sociální práce*. *Éthum*, č. 34: str. 7-11.
- SYROVÝ, P. 2002. *Subkultura jako specifická cílová skupina*. *Éthum*, č. 33: str. 8-12.
- SYROVÝ, P. 2003. *Pojednání o kultuře mládeže, alternativní kultuře a subkulturách*. *Éthum, Mimořádné vydání – Sborník syllabů, pracovních listů a textů Vzdělávacího programu Gabriel*: str. 36-45.
- ŠVEŘEPA, M. 2002. *Graffiti*. *Éthum*, č.33: str. 81-82.
- VESELÝ, M. ed. 2002. *Úvod do terénní sociální práce*. Brno: DROM.
- Volný čas a prevence u dětí a mládeže, Praha, Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR, odbor pro mládež 2002.
- WEISS, T. ed. 1998. *Beaty, bigbeaty a breakbeaty*. Praha: Maťa a Dharma Gaia.
- ŽENKA, O. 2004. *Motivační faktory při tvorbě graffiti*. Brno. FSS MU – klauzurní práce.

PRÁCE S FOTBALOVÝMI FANOUŠKY



Jan Čechlovský

Cílem práce s fotbalovými fanoušky je především prevence diváckého násilí. Divácké násilí se stalo jedním z fenoménů dneška (respektive posledních třiceti let) a je velkým doprovodným problémem sportovních, především fotbalových utkání. Jedná se o závažné téma, neboť divácké násilí má za následek často nejen značné majetkové škody, ale i vážné ohrožení zdraví a životů, a proto mu začala být věnována pozornost i z hlediska politického.

PŘÍČINY FOTBALOVÉHO NÁSILÍ

Existuje řada tezí a výkladů o příčinách, které vedou ke vzniku fotbalového násilí neboli chuligánství. Některé názory se přiklání k tomu, že skupiny mladých mužů si chuligánstvím vyplňují svůj volný čas, s čímž je spojen i jejich pocit příslušnosti k určité skupině a možná i revolta proti společenskému establishmentu. Další teze připouští to, že fotbalové násilí a chuligánství představuje vzrušující zábavu a únik z šedi všedních dnů, což se může týkat všech společenských vrstev (nejen nižších sociálních skupin). Jiná teorie představuje fotbalové chuligánství jako způsob ventilace přirozené agresivity části mladé generace v moderní době. O příčinách vedoucích ke vzniku fotbalového násilí by se daly popsat stránky, ale nechám toto téma sociálním badatelům a zaměřím se na samotnou sociální práci s fanoušky.

Ještě donedávna bylo fotbalové násilí (fyzické i verbální) připisováno skupinám, které jsme pojmenovali jako fotbalové „hooligans“, chuligány. Tyto skupiny mladých lidí, jejichž chování na stadionech i mimo stadiony sahá od hlasitých projevů přes výtržnosti až po páchání trestných činů, byly označovány jako subkultura, která se vymezuje vůči ostatním divákům i společnosti. Řadu let tak docházelo ke zjednodušování problému fotbalového násilí a dění na stadionech vůbec, především tím, že bylo přiřazováno k jedné velké skupině, jež je ve skutečnosti daleko pestřejší. Je dobře, že mýtus „fotbaloví fanoušci = chuligáni“ přestává platit. Při sociální práci s fanoušky by se s tímto klíše beztak nevystačilo, protože jedním ze základních nároků na pracovníky, kteří by s těmito cílovými skupinami měli a chtěli pracovat, je porozumění fanouškovským skupinám a orientace v tomto prostředí.

STRUKTURA FOTBALOVÝCH FANOUŠKŮ

Při zkoumání fotbalových fanoušků, které probíhalo od konce šedesátých let minulého století především v Anglii a Německu, se řada expertů zabývala tím, jaká je vlastně struktura fotbalových fanoušků na utkáních a s jakými typy fanoušků se lze setkat. Mimochodem, při výzkumech se vycházelo z toho, že jedněmi z největších expertů na tuto problematiku jsou sami fanoušci a lidé kolem fotbalu, a proto na těchto výzkumech spolupracovali kromě vědců i sami fanoušci a pracovníci s fanoušky.

Na základě těchto zkoumání lze vymezit tři velké skupiny, které můžeme najít na fotbalových stadionech:

- skupina fotbalových **diváků** (fanoušků orientovaných na konzum) neboli skupina fanoušků, kteří chtějí pouze přihlížet, jsou to „obyčejní diváci“, pro aktivní fanoušky jsou to módní fanoušci, kteří

- chodí jen na nejlepší zápasy, na nejlepší sedadla, ve skutečnosti ale klubu a hráčům moc fanděním nepomohou
- skupina fotbalových **fanoušků** (fanoušků soustředěných na fotbal) neboli skupina fanoušků, pro které je fotbal jejich život (mají doma plakáty, informace o klubu i o hráčích), kteří celý život věří fotbalovému klubu, identifikují se s klubem, pro něž se vše točí kolem fotbalu, kteří jsou zpravidla ti mladší
 - skupina fotbalových **chuligánů** – hooligans, rowdies (fanoušků orientovaných na zážitek) neboli skupina fanoušků, kteří se zajímají o fotbal, ale i o vlastní zážitek, nějakou akci, dobrodružství (sem je možné zařadit skupiny hooligans, skinheads i ultras), často přicházející na fotbal s cílem vyvolat konflikt či bitku

Tuto typologii v podstatě převzala i policie, která prakticky v celé Evropě klasifikuje fanoušky do tří tříd / kategorií A, B, C. Pohled policie na jednotlivé skupiny je také zjednodušující, pro policii jsou tyto skupiny jakoby jednotlivé samostatné šuplíky. Ve skutečnosti se jednotlivé množiny fanoušků (A, B, C) samozřejmě překrývají. Proto také z pohledu samotných fanoušků i pracovníků s fanoušky jsou mezi jednotlivými skupinami „přestupy“ (tedy že fanoušci mohou přecházet a také přecházejí z jedné skupiny do jiné).

Vrátíme-li se tedy k pojmu diváckého násilí a skutečnému dění na stadionech, je možné zjednodušeně říci, že dvěma hlavními skupinami, kterých se téma násilí na stadionech týká, jsou nejen chuligáni, ale i „ultras“.

Zatímco chuligány fotbal vlastně moc nezajímá, protože pro ně představuje pouze kulisu nebo záminku pro jejich bitky, často dopředu naplánované (a stále častěji se přesouvající mimo stadiony), jsou to právě skupiny „ultras“, které jsou těmi nápadnými skupinami na tribunách, které vytvářejí choreografie, nápadité transparenty a chorály. Přestože jsou tyto fanoušci oddanými stoupenci vlastního klubu a zajímá je především fotbal, i oni se mohou uchýlit k fotbalovému násilí. Je tomu tak proto, že vlastním místem „ultras“ na stadionech jsou „kotle“ (vymezené sektory obvykle za brankami nebo v rozích tribuny), které považují za své teritorium, a jsou velmi citliví na nejrůznější zákazy, omezování a regulace. Proto se někdy mohou uchýlovat k násilným projevům (nejen verbálním), které mohou být namířeny nejen proti bezpečnostním složkám, ale často i proti vedení klubu (jako projev nesouhlasu s jeho politikou).

V tomto kontextu je třeba poznamenat, že typologie skupin viz výše je velmi obecná, neboť například právě skupina „ultras“ (přínejmenším v Česku a stejně tak v Německu) je někde na pomezí (průsečíku) mezi skupinami B a C (na rozdíl např. od Itálie, kde jsou „ultras“ jasně ve skupině C).

Vyplývá z toho nicméně skutečnost, že donedávna používaný termín „sociální práce s hooligans“ je velmi zavádějící a nepřesný, protože ve skutečnosti se práce s fanoušky daleko více týká jiných skupin fanoušků, možná nejvýrazněji „ultras“.

ZPŮSOBY PRÁCE S FANOUŠKY

V různých evropských zemích najdeme různé modely práce s fotbalovými fanoušky – často se jedná o aktivity právě pod hlavičkou prevence diváckého násilí. Může se jednat o kroužky pro dětské fanoušky a fotbalové nadšence (často vedené sportovními kluby), víkendové zážitkové (až adrenalinové) akce pro problematické fanoušky, opakované preventivní akce či kampaně v rámci boje proti rasismu a propagace fair-play, každodenní klubovou činnost pro nejširší skupiny klubových fanoušků či o velké projekty center pro fanoušky (fan-ambasády).

Práce s fotbalovými fanoušky může být prováděna na úrovni primární (specifické či nspecifické) nebo sekundární prevence. Do úrovně primární prevence, která se týká především práce s cílovou skupinou dětí a mládeže, patří kombinace pedagogické a sociální práce. V tomto případě jde například o začlenění tématu diváckého násilí do minimálních preventivních programů na školách (hlavně na školách se sportovním zaměřením nebo školách v tradičních fotbalových městech), nabídku nejrůznějších volnočasových sportovních (hlavně fotbalových) aktivit, či o organizování sportovních akcí a soutěží pro žáky škol, nebo i akce typu street-fotbal na sídlištích. Sekundární prevence se zaměřuje na mládež z rizikového prostředí, která ale zatím nemá nic společného s chuligánským chováním.

II. CÍLOVÁ SKUPINA / Práce s fotbalovými fanoušky

V obou případech se využívá přitažlivosti fotbalu a atraktivnosti této hry a často místních fotbalových celebrit k zapojení dětí a mládeže do sportování podle daného řádu a pravidel. Tento přístup je rozšířen především ve Velké Británii.

Projekty terciární prevence se zaměřují na chuligány a pachatele incidentů. Tato práce je výrazně složitější a také finančně náročnější – základem takovýchto aktivit určených zejména pro starší mládež je připravit a poskytnout takové zážitky, které dokážou přehlušit vzrušení z bitek, nebo mohou mladým lidem navodit pocit úspěchu či užitečnosti. Právě sem mohou patřit adrenalinové sporty (horolezectví, vodáctví) a další aktivity zážitkové pedagogiky, jako jiný příklad lze uvést třeba realizovaný fotbalový turnaj přímo ve vězení. Dobré zkušenosti s podobným druhem sociální práce mají v Německu nebo Belgii. Aktivity a projekty pro fanoušky mohou vycházet z různých stran – z iniciativy nejen klubů, ale i vládních či nevládních institucí, měst, různých spolků, nebo i neformálních skupin.

PŘEDPOKLADY PRÁCE S FANOUŠKY

Sociální práce s cílovou skupinou fanoušků je v zahraničí respektovanou a vysoce etablovanou oblastí (například v Německu, Anglii, Itálii, Belgii, Nizozemí) a rozvíjí se minimálně 20 let. U nás dochází k akceptování práce s fotbalovými fanoušky jen velice pomalu, dá-li se v našem případě vůbec hovořit o systematické práci s fanoušky.

Ze svého působení v oblasti sociální prevence a kontaktní práce s nejrozličnějšími cílovými skupinami a na základě zkušeností s touto prací u nás i v zahraničí se domnívám, že nám nejbližším modelem jsou německé projekty pro fanoušky (Fan-Projekte, Fanarbeit). Stejně tak, jako je dnes u nás v naprostých plenkách práce s fotbalovými fanoušky, byla před deseti lety ve stejném postavení práce streetwork a zařízení pro děti a mládež (NZDM, komunitní centra) – a také streetwork jsme se učili v Německu a při budování nízkoprahových zařízení pro děti a mládež jsme se mohli inspirovat v německých Jugendhausech.

Fanouškovské projekty můžeme označit za aktivity či zařízení preventivního charakteru, které mají charakter individuální, skupinové nebo komunitní práce s cílovou skupinou fotbalových fanoušků. Od jiných projektů mobilní práce (streetwork) nebo nízkoprahových či klubových zařízení pro děti a mládež se liší vlastně „pouze“ tím, že jejich cílovou skupinou jsou fotbaloví fanoušci. Proto je základem úspěchu této práce všeobecně pozitivní přístup k této specifické formě „kultury“ mladých, k zájmu mladých lidí o fotbal a o fandění.

Fotbalové fanoušky je možné vnímat jako zájmovou komunitu, která má společné zájmy, požadavky a problémy. Pro samotnou práci s touto cílovou skupinou, což koneckonců platí pro všechny cílové skupiny, je nezbytně nutné, aby sociální pracovník (sociální pedagog) fanouškovským skupinám rozuměl, aby se dokázal v jejich prostředí orientovat, aby rozuměl kultuře fotbalového fandovství, aby znal jednotlivé formální i neformální skupiny – ultras, chuligánské skupiny, zástupce fan-klubů atd. Pracovníci s fanoušky se musí zapojit do života fanoušků, aby se mohli dále angažovat v jejich běžném životě a porozuměli scéně. Je to totiž jediná cesta, jak vytvořit vzájemnou důvěru, která při práci s fanoušky dává možnost intervenovat, ovlivňovat skupinovou dynamiku procesů a ukazovat mladým lidem sociálně přijatelné chování pro ně mnohem bližším způsobem.

Praktickým asistováním v každodenním životě fanoušků by se mělo dosáhnout preventivního působení na mladé lidi tak, aby sami sebe ani ostatní neohrožovali svým riskantním chováním, které má kořeny v samotném způsobu života mladých lidí, a aby se nenechávali zbytečně zatahovat do obtížných životních situací. Jedním z hlavních cílů je podporovat skrytou tvořivost a sociální dovednosti mladých fanoušků, což může pomoci tomu, že i oni sami budou v obtížných situacích možná raději vybírat pozitivní a konstruktivní způsoby jednání.

VÝZNAM STREETWORKU PRO FANOUŠKOVSKÉ PROJEKTY

Při práci s fanoušky a realizaci projektů je často důležitý streetwork, a to ze dvou důvodů. Jedna z fází streetworku – mapování – může být velmi důležitá při zakládání fanouškovského projektu. Součástí mapování je totiž vyhledávání a poznávání konkrétních skupin nebo jednotlivců v určité

lokalitě, ať už z hlediska věku a pohlaví, převládajících problémů, způsobu trávení volného času, konkrétních činností a aktivit.

Druhý důvod, proč hovoříme o streetworku, je také nasnadě. Protože práce s touto cílovou skupinou probíhá všude tam, kde se fanoušci nacházejí a kde se intervence se jeví jako žádoucí, je základním principem cílené práce s fanoušky práce profesionálů přímo v terénu – na stadionech či dalších místech, kde se fanoušci scházejí nebo objevují. Streetwork v tomto případě znamená docházení na místa, kde se fanoušci setkávají během týdne ve svém každodenním volném čase, případně doprovázení fanoušků během fotbalových utkání při domácích zápasech i utkáních venku. Jde zkrátka o „klasický“ streetwork – snad možná s jedinou výjimkou, totiž že fanoušci jsou cílovou skupinou s vyšší mobilitou než ostatní cílové skupiny (pravidelná účast na fotbalových utkáních na různých místech).

KONKRÉTNÍ ČINNOSTI A AKTIVITY PŘI SOCIÁLNÍ PRÁCI S FANOUSHKY

V předchozím textu už byla řeč o procesu vytváření důvěry mezi pracovníky a fanoušky, která umožňuje sociálním pracovníkům intervenovat, ovlivňovat skupinovou dynamiku procesů a vůbec praktickým asistováním v každodenním životě fanoušků preventivně působit na mladé lidi. Vytváření trvalých vztahů mezi pracovníky a fanoušky umožňuje prvně jmenovaným zasahovat ve specifických situacích (například zabránit násilí), ale také být nápomocen fanouškům při jejich každodenním řešení problémů.

Nabídka, kterou mají pracovníci pro fanoušky, je široká:

- krizová či situační intervence – poskytování podpory a mediace (vyjednávání) v obtížných konfliktech či jiných naléhavých případech nebo složitých životních situacích (situace vyvíjející se do násilí, situace během zatčení, zranění, atd.)
- asistence nebo poradenství – poskytování individuální pomoci či podpory v obtížných životních situacích (např. dluhy, problémy s drogami, rodinné nebo vztahové problémy, hledání zaměstnání atd.)
- skupinová práce – poskytování podpory a poradenství skupinám mladých lidí s cílem pomoci rozvíjet jejich pozitivní zdroje (např. podpora pocitu solidarity, motivování jednotlivců k osvojování osobní zodpovědnosti za a pro skupinu)

Z toho vyplývá, že důležitými oblastmi konkrétních přímých aktivit práce s fanoušky mohou být:

- opatření ke stabilizaci skupin fanoušků, fan-klubů, komunit fanoušků za pomoci doprovázení a podílení se na skupinových procesech
- podpora a posilování individuálních iniciativ a odpovědnosti mezi fanoušky
- nekomerční volnočasové nabídky
- individuální poradenství
- asistování v obtížných a nouzových situacích

KONKRÉTNÍ PODOBA FANOUSHKOVSKÝCH PROJEKTŮ

Už dříve bylo zmíněno, že u nás dochází k zavádění práce s fotbalovými fanoušky jen velice pomalu, proto si dovořím pro přiblížení podoby projektů pro fanoušky sáhnout do sousedního Německa.

Nejdříve malý exkurz do tamní historie projektů pro fanoušky. První projekt pro fanoušky byl zřízen v Brémách v roce 1981, další projekty pro fanoušky pokračovaly ve Frankfurtu (1984-87 a potom od 1991), Berlíně (1984-87 a od 1990), Hamburgu (1983), Hannoveru (1985) atd. Většina německých fanouškovských projektů má své vlastní prostory, ať už přímo v prostorách tribun, stavebních buňkách na stadionech nebo v jiných domech a prostorách kolem stadionů i ve městech. Tam se mohou fanoušci setkávat, trávit tam svůj volný čas nad klasickou volnočasovou nabídkou (stolní fotbálky, hry, televize), ale i připravovat si svůj program nebo se podílet na akcích připravovaných profesionálními i dobrovolnými spolupracovníky projektů.

K další – chtělo by se říci téměř povinné – nabídce patří organizování nejrůznějších sportovních akcí

II. CÍLOVÁ SKUPINA / Práce s fotbalovými fanoušky

a turnajů, pořádání zájezdů k venkovním zápasům i jiným cílům, pořádání besed, setkávání fanoušků, organizování programů zážitkové pedagogiky či „výchovných“ programů zaměřených proti násilí, rasismu a netoleranci.

Projekty fungují na profesionální bázi a téměř vždy poskytují i nabídku sociální práce, poradenství a pomoci fanouškům při řešení nejrůznějších problémů, ať už se točí kolem jejich fotbalového života nebo se týkají jiných osobních problémů. Programy vedou profesionální pracovníci (sociální pedagogové) a samotné projekty mají podporu – morální i finanční – fotbalových klubů, radnic i dalších státních i nestátních institucí.

ROLE NABÍDKY VOLNOČASOVÝCH AKTIVIT PŘI PRÁCI S FANOUŠKY

Klubové projekty pro fanoušky se velmi podobají našim nízkoprahovým zařízením. Velmi důležité místo mají klubové prostory jako zázemí pro práci, volnočasová nabídka je významná ze dvou důvodů. Prvním je fakt, že cílem projektů pro fanoušky je (stejně jako v případě NZDM) oslovit „neorganizovanou“ mládež, která se v tomto případě zajímá o fotbal a fotbalové dění vůbec, poskytnout jim klubové zázemí a pravidelný či nepravidelný program jako náplň části nebo celého týdne mladých lidí. Nabídka volnočasových aktivit funguje v tomto případě jako prostředek následné sociální práce s jednotlivci i skupinami.

Při vysvětlení druhého důvodu se odkáží na to, co už zaznělo v předchozím textu – jedním z hlavních cílů práce s fanoušky je podporovat jejich skrytou tvořivost a sociální dovednost. Proto se řada projektů pro fanoušky snaží vytvořit pro mladé fanoušky dostatečné zázemí pro organizaci všech jejich „pozitivních“ aktivit (vytváření zápasových choreografií, organizace zájezdů, fanouškovské turnaje, tvorba vlastního webu, příprava vlastního časopisu atd.). Fanoušci si mohou v klubovně připravovat své aktivity, setkávat se s hráči nebo jen podle svého zájmu trávit volný čas.

SITUACE V ČESKÉ REPUBLICE

U nás v krátké historii existovalo (nebo existuje) několik málo fan-projektů zaměřených na práci s fotbalovými fanoušky (České Budějovice, Opava, Bohemians 1905, Liberec). Příkladem úspěšného projektu pro fanoušky u nás je právě poslední jmenovaný Liberec. Tento projekt má svoji klubovnu, která se nachází přímo v prostorách fotbalového stadionu u Nisy, kde hraje svá utkání FC Slovan Liberec. Klubovna tvoří kancelář a zároveň sklad materiálů pro přípravu choreografií. Výzdobu klubovny tvoří fotbalové šály, vlajky i plakáty, vybavení klubovny se skládá z telefonu, počítače s připojením a internet, k dispozici je televize s playstation a videem či fotbálek. V klubovně se i mimo dny fotbalových utkání pravidelně scházejí chlapci i dívky, nejmladší ve věku 11 – 13 let. Probíhají zde pravidelné diskuse s fotbalovými hráči, každý se může zapojit do výroby choreografií či výroby samolepek, jsou organizovány zájezdy na soupeřova hřiště, při domácích utkáních lze v klubovně koupit lístky na utkání (na místa určená fanklubu). Projekt byl podpořen v rámci Programu prevence kriminality z prostředků Ministerstva vnitra ČR, na vzniku projektu se podílel i samotný klub FC Slovan Liberec.

Přístup institucí k zavádění projektů pro fanoušky lze v naší republice označit za spíše špatný. S výjimkou Odboru prevence kriminality MV ČR, který v minulých letech podpořil některé klubové projekty pro fanoušky (České Budějovice a Liberec) a v současné době podporuje některé preventivní aktivity, je možné hovořit jednoznačně o nezájmu. Také v případě Českomoravského fotbalového svazu se nedá hovořit o zájmu o projekty pro fanoušky, ČMFS v současné době nepodporuje ani projekty pro fanoušky národního týmu.

Role jednotlivých klubů je v současné době také spíše pasivní. Dalo by se říci, že se jejich působení omezuje na to, že v některých městech uzavřely kluby určitou dohodu, kdy výměnou za materiální výhody od klubu (permanentky, bezpečná pyrotechnika) byla ze strany fanoušků slíbená absence činů, které klub poškozují. Některé kluby se podílejí na výjezdech fanoušků k hostujícím utkáním, případně poskytují prostory nebo jiné výhody na domácím stadionu. V každém případě se ale nedá hovořit o tom,

že by kluby podporovaly cílenou práci se svými klubovými fanoušky. Proto je na místě znovu položit otázku, zda se v případě České republiky vlastně vůbec dá hovořit o nějaké cílené práci s fanoušky. Doufejme, že i v České republice se tato práce stane postupně jednou z uznávaných oblastí sociální práce či sociální pedagogiky, že se pomalu rozběhnou první fanouškovské projekty na klubových úrovních a že je budou následovat i další.

Cílená práce s fotbalovými fanoušky se mj. snaží o:

- utváření kontaktů mezi jednotlivými skupinami fanoušků (organizovanými i neorganizovanými)
- podporu pozitivních aktivit těchto skupin na fotbalových stadionech i mimo ně
- podporu volnočasových aktivit fotbalových fanoušků
- poskytování pomoci a podpory při jejich vyjednávání se zástupci samospráv, institucí státní správy a dalšími
- mediaci mezi jednotlivými fanouškovskými skupinami
- vytváření pravdivého „PR“ s cílem dekriminalizovat tuto cílovou skupinu v médiích a očích veřejnosti
- podporu kreativity fanoušků během zápasů
- zmírnění procesu vyčlenění některých skupin ze společnosti
- podporu, pomoc, poradenství a další činnosti individuální i skupinové sociální práce

Použitá literatura:

- BECKER, Gerd, SIMON, Titus. *Handbuch aufsuchende Jugend- und Sozialarbeit* (:theoretische Grundlagen, Arbeitsfelder, Praxishilfen). 1. vyd. München: Juventa. 1995. ISBN 3-7799-0805-0
- BUREŠ, Radim. *Prevence diváckého násilí*. Odbor prevence kriminality MV ČR, Praha 2002.
- BUREŠ, Radim. *Prevence diváckého násilí a bezpečnost na stadionech*. Veřejná správa, 2006, č. 33
- Council of Europe. *The prevention of violence in sport*. Portugal 2003. Lisbon 2003
- KLOSE, Andreas, STEFFAN, Werner. *Streetwork und mobile Jugendarbeit in Europa*. Europäische Streetwork-Explorationsstudie. 1. vyd. Münster: Votum-Verl. 1997. ISBN 3-930405-74-1
- MAREŠ, Miroslav, SMOLÍK, Josef, SUCHÁNEK, Marek. *Fotbaloví chuligáni*. Evropská dimenze subkultury. 1. vyd. Brno: Barrister?Principal. 2004. ISBN 80-903333-0-3
- MÜHLPACHR, Pavel. *Fotbalové chuligánství – několik poznámek k zamyšlení*. Éthum. Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci. 2004, č. 43
- SCHNEIDER, Thomas, GABRIEL, Michael. *Přehled příkladů dobré praxe v sociálně-integrativní práci s fotbalovými fanoušky*. Éthum. Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci. 2004, č. 43
- ŠVEŘEPA, Milan. *Hooligans a sociální prevence*. Éthum. Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci. 2004, č. 43
- WURBS, Daniela (ed.). *Good Hosting, Fewer Problems. A Methodological Concepts and Measures of Socio-Prevention in the Framework OF Football Supporters Work*. Koordinationsstelle Fan-Projekt bei der DSJ, Frankfurt am Main 2004

TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI POSKYTUJÍCÍMI PLACENÉ SEXUÁLNÍ SLUŽBY



Martina Zikmundová

Cílovou skupinou terénní práce s osobami poskytujícími placené sexuální služby jsou osoby ženského i mužského pohlaví (včetně transgenders) starší 18/14 let. Pojem prostituce pochází z latinského **prostituere** – veřejně se vystavovat. Dnes je vykládán jako hetero- či homosexuální styk (nikoli jen pohlavní styk) pro finanční nebo materiální zisk nebo jiné výhody. V různých obdobích a kulturách byla prostituce chápána odlišně – jako součást náboženských rituálů, jako nutné zlo, či jako amorální jev, který musí být vymýcen.

V moderní společnosti se chápání prostituce rovněž vyvíjelo od pojetí prostituce jako sociálně patologického jevu přes koncepty deviance až po prostituci jako povolání. Spolu s tím se měnily i praktické přístupy státu. Například v roce 1922 byla v ČSR zrušena **reglementace**, tj. policejné zdravotní dozor nad nevěstinci, a zvítězil **aboliční přístup** – postihování trestných činů (kuplířství, šíření pohlavních chorob, obchod s lidmi, narušování mravní výchovy nebo „komunistické“ přívětivosti). S nástupem sexuální revoluce se koncem 20. století objevuje nový pojem **sex worker** nebo commercial sex worker a začíná boj za práva sexuálních pracovníků, zakládají se odbory striptérek a prostitutek. Akcentuje se svoboda vybrat si toto povolání dobrovolně, a zároveň snaha zajistit přijatelné podmínky pro jeho vykonávání a zabránit vykořisťování ze strany „pasáků“, „manažerů“ či obchodníků s lidmi.

ČLENĚNÍ PODLE MÍSTA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Outdoor služby

Typické jsou ulice, silnice, dálnice, nádraží (většinou vlaková), dále parky a jiná veřejná místa. Tyto oblasti se různí město od města, některé jsou v příjemných obytných zónách (čtvrtích), jiné v průmyslových částech. Námořní přístavy mají svoje prostitutky přímo u doků. Mužská prostituce se např. koncentruje kolem gay barů nebo v parcích, které jsou pro ně známé, nádražích, blízko toalet, které se využívají na sex. Je důležité monitorovat terén v různých dnech, v různých denních časech, protože pravděpodobně se zde bude lišit množství a profil sexuálních pracovníků a pracovník.

2. Indoor služby

- transparentní – výlohy kolem silnic (např. Dubí), sex kluby (v Čechách nazývané night club), erotický salón, masážní salón, striptýzový bar, strip show, peep show
- polosкрыté a skryté – hotely, bary, priváty – byty vlastní nebo pronajaté, eskort servis – „dovážka pracovníka/pracovnice“ domů, do hotelu atd., internetové služby

Používají se anonce v novinách i speciálních magazínech, objednávky před mobilní telefon, internet. Pracovnice/ici někdy pracují bez pasáka/pasačky (manažera/manažerky) samy/i na sebe, pak mají větší vliv na způsob své práce (výdělek, zákazníci) – mohou ji samy/i řídit. Ale chybí kontakt s kolegy(němi), dostupnost informací, kontakt s institucemi i preventivními pracovníky je složitější (o privátech se dozvídáme složitěji, je těžší dostat se dovnitř např. ve srovnání se sex kluby).

ČLENĚNÍ PODLE PŘÍSTUPU K PRÁCI:

1. **Profesionálky** – berou sex jako plnohodnotné zaměstnání, mají odstup, dodržují pravidla, hranice, šetří si a užívají vydělané peníze. Sexuální práce je pro ně prostředek emancipace. Citově se váží málo, často na zvířata, nebo také vůbec (emoční zploštělost).
2. **Poloprofesionálky** – sex jako přechodné, nouzové zaměstnání, přivýdělek. Nejasné hranice, podléhají ekonomickému tlaku, velkou část výdělku odevzdávají, jsou závislé na návykových látkách nebo osobnostně, za peníze či laskavost poruší pravidla. Poloprofesionálka je většina! Z hlediska rizika HIV a STI (sexuálně přenosné infekce) je nebezpečným fenoménem tzv. „láska v práci“. Zákazník přichází opakovaně, přináší mimo honoráře i dárky, laskavosti, hovoří o sobě, nechá si vyprávět od pracovníka/pracovnice osobní věci... Ten/ta pomalu získá dojem, že jde o vztah – přestává být ostražitý/á, nepoužije kondom, dovolí nebezpečnější techniky... Avšak zákazník má takových „lásek“ ve městě či po světě mnoho...
3. **Amatéřky** – příležitostné. Budto mladé dívky na útěku z domova či ústavu, závislé, v partě. Jako honorář dostanou peníze, drogu nebo možnost být v partě. Nebo naopak starší ženy hledající dobrodružství, jednorázovou finanční výpomoc, oblečou se, vyrazí do města – někoho sbalí, ten buď zaplatí, nebo také jen večeri, drink... Z hlediska rizika přenosu HIV a STI jsou nejrizikovější.

CESTY DO SEXBYZNYSU

Motto: „Je snadné stát se prostitutkou, snadnější než si myslíte.“ „Jde o poprvé.“

- **Ekonomický tlak** – potřeba peněz (svobodné matky, zkrachovalé podnikatelky, chudé/í a ještě chudší, domácí i zahraniční), migrace za lepším výdělkem, životními podmínkami
- **Ekonomická výhoda** – touha po luxusu (studentky, čtenářky ženských časopisů o hvězdném životním stylu)
- **Dobrodružný život** – pořád se něco děje, adrenalin, nebezpečí (někdy přirozená součást vývoje, jindy psychopatické rysy)
- **Drogy, závislosti**
- **Nesexuální a sexuální násilí** – podle studií bývá v anamnézách komerčních sexuálních pracovníků/nic až 2x vyšší výskyt než u běžné populace.
- **Kulturně-historický faktor** – ženy z rodin, ze společností, kde je přirozené ženu vlastnit, prodat
- **Životní události** – např. žena, která ovdověla, a manžel jí zanechal kromě dětí dluhy
- **Osobnost** – submisivní, nezdrženlivá, omezené rozumové schopnosti i emoční inteligence atp.

CESTY ZE SEXBYZNYSU

- Profesionálky – prostitutky jako povolání, odejdou, když je čas
- Poloprofesionálky – prostituce jako droga – nutná léčba! – dlouhodobé rehabilitační programy, terapeutické komunity
- Oběti obchodu s lidmi – program podpory a ochrany obětí obchodu s lidmi, dlouhodobá rehabilitace
- Princ na bílém koni – např. bohatý cizinec, český policista jako symbol bezpečí a práva (oba příklady se opakují v reálné praxi!), případně se vdají za „obyčejného smrtelníka“

Cílem práce s osobami poskytujícími placené sexuální služby je zejména snižování souvisejících zdravotních, sociálních i psychologických rizik. Zejména jde o prevenci, diagnostiku a léčbu sexuálně přenosných chorob, HIV/AIDS.

Konkrétně jde o především o tyto aktivity:

- monitorování prostředí, kde se poskytují sexuální služby
- poskytování informací o činnosti organizací, institucí, o nabídce zdravotních a sociálních služeb

II. CÍLOVÁ SKUPINA / Terénní sociální práce s osobami poskytujícími placené sexuální služby

- poskytnutí rad (jak provozovat bezpečný sex,...) a praktické pomoci (ošetření na ulici, testy na syphilis, HIV)
- poradenství (osobní, profesní)
- rozdávání kondomů a preventivních materiálů
- zprostředkování dalších sociálních služeb
- gynekologicko-venerologické vyšetření (v mobilní vyšetřovací jednotce – patří též do terénní práce)

Metody práce:

- Terénní programy – základ všeho: klasická terénní sociální práce + mobilní vyšetřovací jednotka (sanita)
- Nízkoprahová zařízení bez zdravotních služeb – slouží především k odpočinku
- Nízkoprahová zařízení, jejichž součástí je zdravotnické zařízení (gynekologicko-venerologická ambulance) – základ úspěchu práce: přes zdraví a péči o tělo postupem času k péči o sebevědomí, k uvědomění si vlastní ceny
- Státní i soukromé venerologické ambulance a kliniky
- Azylové bydlení – zejména pro ty, kdo se chtějí ze sexbyznysu vymanit
- Dlouhodobé rehabilitační programy, pobyty

Ne všechny tyto služby bohužel v ČR dnes existují!

NEŽ VYRAZÍTE DO TERÉNU

- **Tým:** doporučujeme ženský, ale jsou známy i úspěšné mužské výjimky. Počet členů týmu by měl být minimálně dva, maximálně tři, lze však vytvořit více skupin, které se rozejdou ke klientům/tkám na různá místa. Stává se, že vás „pasák“ nenechá s klientem/kou mluvit o samotě. Je dobré se rozdělit, jeden/jedna hovoří s ním, druhý/á pak může v klidu problém s klientkou projednat. Je nutné předem individuálně i jako tým si stanovit jasné hranice, se kterými jsem ztotožněn/a – co ještě dělat, co odmítnout a jak.
- **Oblečení:** solidní a pohodlné, působit upraveně, zvlášť pokud navštěvujete kluby (je nutné odlišovat se od cílové skupiny). Myslet i na svou bezpečnost a nebrat si na krk takové věci jako šálu, šátek, řemínek atd., které by bylo možno zneužít ke škrcení, resp. fyzické manipulaci (odvlečení, zavlečení). Boty by měly být na nižším podpatku, aby se v případě nouze (napadení) lépe běželo, v zimě by měly být hodně teplé, protože se stává, že se dlouho stojí na jednom místě a dobré boty jsou výhodou. Nedoporučujeme příliš odhalující oblečení, krátké sukně, trička, výstřihy. Nejen že je to nevhodné z důvodů výše zmíněných, ale často se tím upoutá pozornost a terénní pracovníce je oslovována potenciálními zákazníky, kteří ji mohou obtěžovat. Nápadným oblečením na sebe pracovník upoutává pohledy okolí – lidí pohybujících se v podsvětí, policie atd. Pro práci v klubu se hodí lépe vypadající oblečení, nedoporučujeme otrhané džíny, nesmíme připomínat člověka žijícího na ulici. Špatné oblečení může v majiteli/manažerovi klubu či u sexuálních pracovníků/pracovnic vyvolat nedůvěru.
- **Způsob přepravy:** nejlépe automobilem, pokud pracujete např. ve středu města, lze využít MHD. Mezi klienty/kami na ulici chodíme nejčastěji pěšky. Když jsou klientky stojící na komunikaci od sebe vzdálené, přejíždíme mezi nimi autem. Je nutné, aby během hovoru s klientkou sociální pracovníci z auta vystoupili (kromě řidiče, pokud dopravní situace či bezpečnost sociálních pracovníků vyžaduje jeho přítomnost v automobilu).
- **Postoj terénního pracovníka:** akceptace – přijetí klienta/ky a prostředí; nemoralizovat, projevovat empatii (podívat se na situaci očima klienta/ky). Často používat humor, vždy projevovat vstřícnost. Soustředit se na komunikaci s klienty/kami; komunikaci s „pasáky“ se nelze vyhnout, ale minimalizovat ji. Jsme zde pro klienty/ky! Nedělat ramena, suveréna, vystupovat skromně, ale být důsledný.

Martina Zikmundová

- Dovednosti a předpoklady: kromě obecných předpokladů, jako jsou odborné znalosti, výborné komunikační schopnosti a osobnostní výbava, je důležitá i znalost cizích jazyků, zejména ruského jazyka. Je potřeba nebát se mluvit, třeba i špatně, klienta/ku potěší i jen jedna fráze v jeho/jejím rodném jazyce (v některých případech se osvědčují kulturní mediátoři).

upraveno dle Manuálu pro terénní pracovníky o. s. Rozkoš bez Rizika

CO S SEBOU DO TERÉNU, ANEB VYBAVENÍ TERÉNNÍ TAŠKY

Vybavení tašky (tedy i nabídka terénního pracovníka) záleží na cílové skupině a možnostech týmu, organizace. Terénní taška může obsahovat:

- vizitky s adresou organizace, telefonem, pracovní dobou a základními informacemi o tom, kdo jsme a co nabízíme (zapalovače, zrcátka s informacemi, být kreativní, stále tvořit něco nového)
- brožurku o pravidlech bezpečného sexu (všechny informace v jazyce, kterému klient/ka rozumí – v ČR nejčastěji v češtině, ruštině, ukrajinštině, bulharštině, rumunštině + anglicky nebo německy)
- brožurky o AIDS, hepatitidách typu A, B, C, brožurku o pohlavních chorobách doplněnou fotografiemi pohlavních nemocí, o bezpečném užívání drog, brožurku o obchodování s lidmi, o násilí rodině, na ulici a jak se bránit
- další letáky s kontakty na bytovny, pracovní agentury, samotné inzeráty s nabídkou práce nebo bydlení atd.
- kondomy – můžeme je rozdělit podle použití:
 - * pro vaginální styk (lubrikované, lubrikované se spermicidní složkou)
 - * pro orální sex (nelubrikované nebo parfemované kondomy)
 - * pro anální sex (extra silné a hodně lubrikované kondomy)
- „Pepu“ – umělý penis, nebo cokoli, co ho nahradí při demonstraci navlékání kondomu
- Femidom (ženský kondom), houbičku na sex při menstruaci, antikoncepční prostředky
- slinné testy na protilátky HIV
- rychlotesty na syfilis, HIV
- zdravotnický materiál – dezinfekce, náplasti, polštářky, nůžky, gumové rukavice pro odběr testovacího materiálu, kontejner na odpad
- administrativní materiál – karty pro informace o klientech/kách, žádanky pro vyšetření
- prostředky prevence násilných činů (kapesní alarmy, přístálky)

Upraveno dle Manuálu pro terénní pracovníky o. s. Rozkoš bez Rizika

Pravidla vztahující se k práci na ulici

Monitorovat terén v různých dnech v týdnu, v různých denních časech, protože pravděpodobně se zde bude lišit množství a profil sexuálních pracovníků a pracovníc. Nikdy nechodit sám, hlídat si navzájem „záda“, nebezpečným místům se vyhýbat – je nutné především zachovat život a zdraví terénního pracovníka! Vyhýbat se konfliktům, klidně i útekem, vyhýbat se očnímu, natož jinému kontaktu s pasáky a zákazníky klientů/tek: pokud jsme jimi kontaktováni, odpovídat slušně, krátce a pomalu se vytrácet.

II. CÍLOVÁ SKUPINA / Terénní sociální práce s osobami poskytujícími placené sexuální služby

ZÁSADY KONTAKTU V TERÉNU (NEJEN PRVOKONTAKTU)

- Pozdravit, vykat.
- Představit se. Vysvětlit, kdo jste a co chcete.
- Zdůraznit důvěryhodnost organizace.
- Uklidnit sexuální pracovníce/pracovníky a jejich manažery (pasáky), že nejste policie nebo novináři.
- Nezasahovat do „byznysu“, počkat až klient/ka bude mít volno.
- Být praktičtí: učinit nabídku kondomů, předat informace, zanechat po sobě něco hmatatelného – vizitka, zapalovač.
- Být diskrétní!!!
- Projev náklonnosti – dát najevo zájem o klientku, nejen její práci (máte hezký svetr).
- Nebýt misionářští. Klienti/ky po nás často nechtějí nic víc, než o co si sami/ý řeknou.
- Pozvat do nízkoprahového zařízení či jinam na vyšetření.
- Neočekávat mnoho informací od klienta/ky, nebo dokonce vyplnění karty klienta, dotazníku.
- Být trpělivý a vytrvalý. Budování důvěryhodného vztahu trvá dlouho. Opakovaně se vracet i ke klientovi/tce, která odmítla kontakt.
- Být upřímný – je důležité znát hranice své i hranice služby.
- Nepodnikat žádnou intervenci bez klientova souhlasu.
- Na závěr popřát mnoho štěstí.

upraveno dle Manuálu pro terénní pracovníky o. s. Rozkoš bez Rizika

Několik tipů, jak postupovat při práci v sex klubech

- Základem je dostat se dovnitř – přes barmana či ochranku. Nechat si zavolat a požádat o rozhovor majitele/lku klubu. Vysvětlit, o co se projekt/organizace snaží a co může nabídnout. Být připraveni na podezírání (nedůvěru). Zdůraznit svoji důvěryhodnost (chodíme do jiných klubů, klienti/ky chodí k nám), nabízet služby – bezplatné, diskrétní.
- Snažit se zjistit, kolik tam je sex. pracovníků/níků a jak pracují.
- Snažit se zorganizovat návštěvu v době, kdy pracovníci ani vedení nejsou zaneprázdněni – když v klubu nejsou zákazníci nebo když se střídají směny (šance vidět více personálu). Klidně se domluvit na jindy, nechat na sebe kontakt, nejlépe přímo u pracovníků/níků.
- Snažit se dostat k rozhovoru přímo s pracovníci, nebo dokonce s pracovníci o samotě, bez přítomnosti „manažera“.
- Při neúspěchu (nepustí nás dovnitř) opakovat návštěvu za 14 dní, za 2 měsíce – bude tam jiný personál, nebo i majitel.

Literatura:

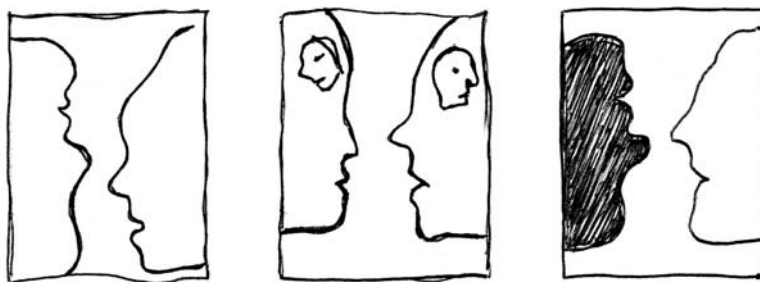
- Basserman, L.: Nejstarší řemeslo. Kulturní dějiny prostituce. Mladá fronta, 1993.
- Capponi, V., Hajnová, R., Novák, T.: Sexuologický slovník. GRADA, Praha, 1994. Jandourek: Úvod do sociologie. Portál, 2003.
- Matoušek, Kodymová: Sociální práce v praxi. Portál 2005.
- Tůmová, L.: Institucionální a terénní práce v Rozkoši bez Rizika, Universita v Hradci Králové, 2003.
- Zikmundová, M., Weiss, P.: Sexuální aktivity prostitutek při výkonu profese. Prakt. lék. 83, 2003, 714-716
- Zikmundová, M., Weiss, P.: Zkušenosti s násilím a sexuálním zneužíváním u komerčních sexuálních pracovníků. Čes. a slov. Psychiatr. 100, 2004, 9-12

Martina Zikmundová

Zikmundová, M., Weiss, P.: Některé faktory ovlivňující ženskou prostituci. *Prakt. lék.* 84, 2004, 140-142
Zikmundová, M., Weiss, P.: Soukromý sexuální život prostitutek. *Čes. a slov. Psychiatr.* 100, 2004, 66-72
Zikmundová, M., Weiss, P.: Komerční sex a riziko HIV. *Čes. a slov. Psychiatr.* 100, 2004, 78-83
Zikmundová, M.: Sexuální chování komerčních sexuálních pracovníků. *Diplomová práce, FF UK Praha, 2003.*

III.

KONTAKT

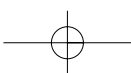
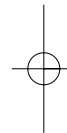
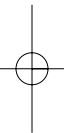
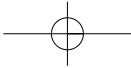


Kontaktní práce, jako specifický přístup v pomáhajících profesích akcentujících zaměření na člověka jako celistvou bytost, se postupně rozvíjí již více než patnáct let. Ti, kteří působili v praxi od počátku, si možná vzpomenou, jak jsme „nevěděli“, spíše tušili, měli vhled a potřebu být užiteční. A „nevíme“ vlastně dodnes.

To základní - pracovník, jeho klient, setkání dvou osobností a jejich životních příběhů v konkrétním čase a prostoru, kontakt – bylo překrýváno nánosem každodennosti, v péči o ten či onen vyvzdorovaný klub, jehož existenci bylo třeba obhájit, v práci na vytváření specifických metodik té či oné služby, ve sporech o procesní pravidla nebo o oprávněnost takového nebo onakého přístupu. Bylo to však nezbytně nutné. Aby bylo možné zahlédnout celek a vytušit jeho smysl, musela vznikat mnohost.

Ucelených textů na klíčová témata nevznikalo mnoho. Jiskřičky původního vhledu však doutnaly rozptýleny v sylabech z jednotlivých seminářů, v dílčích článcích, obvykle ve shrnutích a námětech pro další promýšlení a zkoumání, v separátních diskuzích. Jednotlivé intuitivní obsahy tak získávaly postupně na konturách, posilovaly se v tvořivém dialogu a konfrontacích.

Nepřekvapí, že jedny z nejinspirativnějších příspěvků vznikaly v prostředí drogových služeb, které se díky společenské zakázce rozvíjely rychleji a dříve si tak musely odpovídat na otázky vlastní identity. Zajímavé však je, že obdobné úvahy vznikaly i na periferii (často skutečně na malých městech) v souvislosti s potřebou bezpečí „osamělého“ terénního pracovníka. Tato rozsahem nevelká kapitola chce proto být především inspirací pro další práci na vytváření identity oboru a samozřejmě také při promýšlení způsobů, jak principy a základní nástroje kontaktní práce aplikovat v každodenní praxi kontaktního pracovníka a jeho programu. Pro ty, kteří vidí (a podotýkám, že oprávněně) v profesi jeden z možných zdrojů vlastního osobnostního zrání se jistě nějaké inspirace také najdou.



ROLE PROFESIONÁLNÍHO TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA



Luděk Kalousek

Tento text vyšel v bulletinu Éthum č. 34 v roce 2002.

1. ZÁZEMÍ

Velmi důležitým specifikem terénní práce je zázemí. Existence zázemí je základním předpokladem dobré kondice a ladění a potažmo dobře odvedené práce pracovníka jakéhokoli zařízení. Zázemí je podpora, zaručující určitou míru bezpečí, kontroly nad situací, jistoty v jednání. Kvalitní zázemí je základem kvalitní práce.

Možnosti zázemí zařízení neterénního typu, např. kontaktního centra:

- a) zázemí – prostor kontaktního centra
 - samotné prostory jsou vlastně autonomním místem pracovníka, klient přichází na návštěvu, může být odmítnut
 - v prostorech KC existují jasně stanovená pravidla chování klientů (např. nesmí manipulovat s drogou, zbraní, v kontaktní místnosti může zůstat 1 hodinu,...)
 - možnost obrany proti přestoupení těchto pravidel (plot – neboli zákaz vstupu na určitou dobu,...)
- b) zázemí spojené s rolí pracovníka
 - hierarchické postavení pracovníka (klient je na návštěvě u pracovníka, pracovník určuje pravidla, dohlíží na klienta...)
 - čitelnost role pracovníka (pracovník ukazuje svoji roli, může být i označen např. vizitkou nebo svoji roli signalizuje chováním; v daném prostředí dokáže být vždy dobře čitelným)

Pracovník zcela automaticky těží ze zázemí pocit bezpečí, kontroly a jistoty, které jsou nezbytné ke správnému „nasazení“. Programům terénního typu chybí zázemí prostorů zařízení. Pracovník se ocitá na ulici, na otevřené scéně, kde neexistují (do jisté míry) žádná pravidla. Zázemí terénní práce spočívá v zázemí role terénního pracovníka.

Některé možnosti vybavy pracovníka, tvořící jeho zázemí:

- Dobrá znalost prostředí.
- Dobrá znalost cílové populace.
- Dobrá čitelnost pracovníka na drogové scéně (toxikoman pracovníka bezpečně pozná, ví, kdo je a co dělá).
- Kvalitní nebo alespoň vyhovující aplikační materiál (injekční materiál je nejzákladnější nabídkou pracovníka, a pokud je pro klienty nevyhovující, ztrácí pracovník hodně ze své „cennosti“, která k zázemí jistě patří).
- „Vlastní místo“ – terénní pracovníci se mohou rozhodnout pravidelně používat v určitou dobu jedno místo; to je zpravidla v lokalitě, kde se cílová populace hodně zdržuje. Takové místo se pak stává

- (po určitém čase) jakoby „autonomním, důvěrným územím“. Pracovník se ocitá v hierarchickém postavení (klient přichází „na návštěvu“).
- Znalosti právního kontextu (zne)užívání drog.
 - Znalosti právního kontextu jednání ve směru pomoci toxikomanům (pracovník musí umět – při případném styku s policií – přesně vysvětlit své jednání, případně i bezpečně obhájit, že se nejedná o podporu, napomáhání nebo schvalování toxikomanie apod.).
 - Dobré odborné vybavení (kvalitní znalosti drog, jejich účinků a rizik; znalost problémů spojených s aplikací; ovládání první pomoci,...).
 - Znalost vlastní motivace.
 - Mobilní telefon nebo alespoň telefonní karta (pro přivolání záchranné služby nebo jiné pomoci).
 - Oblíbená kavárna (místo kvalitní relaxace v době pauzy).

Čím více z těchto možností mám jako pracovník k dispozici, tím silnější je moje zázemí. Většina pracovníků čerpá ze svého zázemí zcela automaticky. Ovšem k plnému využití tohoto potenciálu je dobré si uvědomit celý jeho aktuální obsah i možnosti zdrojů posílení zázemí. Další otázkou je, jak zajistit čitelnost role, aby pracovník mohl těžit z jejího zázemí. Pracovník musí být čitelný pro celou cílovou populaci a anonymní (nečitelný) pro ostatní veřejnost.

Většina terénních programů zakládá čitelnost role terénního pracovníka na kvalitních osobních kontaktech a jejich prostřednictvím získává kontakty nové. Znamená to, že pracovník je představen novým toxikomanům klientem, se kterým se již lépe nebo dobře zná. Nevýhodami tohoto postupu jsou jeho nepružnost a právě orientace na kvalitní kontakt. Ten je udržitelný pouze častými a pravidelnými kontakty, které je ale pracovník schopen ovlivnit pouze z 50%. Ztráta takového cenného kontaktu znamená i ztrátu dalších potenciálních kontaktů. Další nevýhodou je, že pracovník zůstává nečitelný pro nezkontaktovanou část populace na drogové scéně. To mu nedovoluje plně využít zázemí jeho role. Výhodou tohoto postupu je, že pracovník zůstává nečitelný pro zbytek veřejnosti. To znamená, že zbytek veřejnosti není schopen pracovníka identifikovat jako pracovníka terénních programů. Jinou cestou je možnost využít určitých specifických společných pouze pro cílovou populaci, určité inertní komunikace. Může se jednat o různé slangové výrazy, symboly, barvy, apod. Základem této strategie je najít určitý symbol, kterému rozumí jen toxikoman cílové populace, a označit jím terénního pracovníka.

Výhody tohoto přístupu:

- jasná pozice pracovníka na drogové scéně, jeho dobrá čitelnost a signalizace pro cílovou populaci
- možnost plně těžit ze zázemí role pracovníka terénních programů
- soběstačnost – pracovník není závislý na svých klíčových kontaktech
- lepší zastupitelnost jednoho pracovníka druhým

Nevýhodou je naopak možnost prozrazení symbolu např. mediálními prostředky a následná ztráta anonymity (možné zneužití terénního pracovníka a ztráta důvěry klientů terénních programů). Také vhodný výběr symbolu nebo značky je složitějším úkolem, vyžadujícím podrobnou znalost cílové populace, sociálního okolí a sociokulturního mikroklimatu. Je dokonce možné, že v určitém prostředí (např. maloměstská drogová scéna) nebude vůbec možné nalézt ideální symbol nečitelný pro veřejnost. Krom své čitelnosti/nečitelnosti musí symbol splňovat ještě další kritéria, např. atraktivnost (je žádoucí, aby upoutával pozornost) a jednoduchost (musí být snadno zapamatovatelný). V podstatě jde o určitý typ reklamy. Potvrzení nebo vyvrácení předpokladu je možné až samotným experimentem. Je ale vždy nezbytné pečlivě zvážit veškeré možné negativní následky a efekty připravované akce, tak aby se její škodlivost minimalizovala.

S absencí autonomního prostoru zařízení souvisí ještě další jinakost terénní práce. Práh jako rozhraní odděluje pracovníkovi standardního zařízení prostory práce (uvnitř zařízení) a volna (vně zařízení). To mu pomáhá snadno diferencovat mezi osobní a pracovní rolí. Pracovník terénních programů se v době volna snadno dostane na místa spojená s prací. Je lehce možné, že potká někoho ze svých klientů a je jím osloven. Je postaven před otázkou osobních hranic.

Jako pracovník terénních programů se musím sám naučit diferencovat mezi svojí pracovní a osobní rolí. Určitou pomůckou mi může být právě užívání určité reklamy či loga terénních programů, se

III. KONTAKT / Role profesionálního terénního pracovníka

kterým mohu lépe identifikovat svoji pracovní roli. Dovednost rozlišení osobní a pracovní role je jedním z klíčových bodů prevence syndromu vyhoření.

2. POSTAVENÍ A STATUS PRACOVNÍKA

Základem terénní práce je kontakt. Pracovník, tedy Já, přicházím na drogovou scénu se záměrem kontaktovat co nejvíce toxikomanů a tyto kontakty udržovat a rozvíjet. Budoucnost kontaktu záleží především na formě a atmosféře, v jaké ho vedu.

Velice schematicky řečeno se jedná o obchod. Na jedné straně stojí pracovník, jehož zakázkou je takový kontakt s toxikomanem, který má budoucnost; na straně druhé je toxikoman se svými zakázkami a potřebami. Pokud chce tedy pracovník „získat“ kontakt (kvalitní kontakt), musí uspokojit určitou zakázku klienta (kvalitně uspokojit). Toxikomanovy zakázky jsou nejrůznější a mnohé jsou mimo kompetence pracovníka (např. droga, peníze nebo pomoc při krádeži, anebo ocenění jeho chování). Ty, které může pracovník uspokojit (např. injekční materiál, potřeba někoho, kdo naslouchá, pomoc v krizi,...) nabízí právě výměnou za kontakt.

Kvalitní injekční materiál je první cenností, kterou jako pracovník vlastním. Druhou cenností, kterou mám k dispozici, jsem já sám. Je to role terénního pracovníka, směs profesionálních i osobních kvalit a dovedností, které mohu klientovi nabídnout. Pozice, ve které jsem vnímán a nahlížen se všemi svými kvalitami, dovednostmi, ale i chybami a omezeními, je mým statutem: status terénního pracovníka.

Role pracovníka je nesena osobností tohoto člověka. Každý pracovník je jako osobnost jedinečný a je proto jasné, že se tato jedinečnost odrazí i v přijetí této role. Promítají se sem např. osobní postoje, zkušenosti, konkrétní osobní motivace. Ani status jednotlivých pracovníků nemůže být a není úplně stejný (různé komunikační dovednosti, různá sympatičnost jednotlivých pracovníků pro cílovou populaci, „charismatická“). Na druhé straně musí existovat určitá jasně ohraničená role terénního pracovníka, jejíž atributy jsou společné všem jednotlivým pracovníkům programu. Základ a forma role, která je klienty vnímána jako stejnost (dovoluje určitou zastupitelnost jednotlivých pracovníků) a jasnost (toxikoman ví, kdo to je terénní pracovník a co od něho může očekávat, ať potká kteréhokoli z týmu). Status této role je pozice, ve které jsou shodně vnímáni a nahlíženi všichni pracovníci programu. Tato pozice nepřichází automaticky a především nepřichází okamžitě. Jde o usilovnou práci, máme-li si vybudovat a získat silný status. Naopak poškození či jeho ztráta jsou otázkou několika málo chyb. Jasné hranice role proto musí bezpečně znát každý pracovník terénních programů a musí si být plně vědom důsledků jejich přestoupení.

Kvalitní, dobrý status role pracovníka zvyšuje Moji „cennost“ a zlepšuje také mé pracovní možnosti, stejně jako se posiluje moje zázemí.

3. ROLE

Role je předpokládaný způsob chování jedince v určité sociální situaci, pro který je dána společenská norma. (Hartl, 1996, s. 181) V podstatě lze říci, že jde o určitý, vymezený rámec jednání. Ten tvoří obsah role. Nositelem pracovní role je člověk, osobnost. To, že člověk na sebe nějakou roli bere, znamená, že usměrňuje své jednání podle této role. V některých ohledech může role osobnost více svazovat (sex mezi klientem a terapeutem je tabu), v jiných ji více umožňovat (např. terénní pracovník se relativně bezpečně pohybuje na drogové scéně). Základním předpokladem zdravého vykonávání určité role je dobrá znalost všech hranic této role a dobrá znalost vlastních možností. Zřejmě by nemělo dojít k závažným střetům v obsahu této role a osobnosti terénního pracovníka.

Obsah role terénního pracovníka lze vyjádřit jako soubor několika dílčích rolí:

- člověk zvenku
- odborník
- zaměstnanec – profesionál

Celková role je tedy složením obsahů jednání těchto tří „podrolí“. Roli terénního pracovníka lze

tedy definovat jako „člověka zvenku-odborníka-zaměstnance-profesionála“. Vymezením hranic všech těchto „podrolí“ lze dobře označit hranice role základní.

Určitým typem pracovníků může být jasně vymezená role vnímána až jako sterilní, nepřírozená, snad také neosobní. Je-li role chápána správně, neubírá nijak pracovníkovi jeho přirozenost, autenticitu ani lidskost. Různé role jsou běžnou součástí života každého člověka. V podstatě se dá říci, že definování role terénního pracovníka je jen způsob, jak vyjádřit rozsah kompetencí a hranic člověka pracujícího v terénních programech.

Přijetí role terénního pracovníka neznamena ani nesmí znamenat užívání nějaké masky. Osobnost člověka jedná v roli terénního pracovníka zcela autenticky a v žádném případě „nepřehrává“. Role pracovníka vymezuje okruh jednání, aktivity osobnosti pracovníka.

Člověk zvenku

Podstatou této role jsou 3 základní obsahy:

- člověk
- zvenku
- bezpečný

Jsem člověk (mám cíle, motivy, pocity i nálady)

Základem tohoto obsahu je přirozenost ve smyslu autentičnosti a otevřenosti. „Jsem člověk“ znamená, že přicházím Já v roli pracovníka, ne s maskou nebo přetvářkou, ale se svými cíli, motivy, pocity a náladou.

Předpokladem práce je, že terénní pracovník je motivován, a zároveň je schopen takového kontaktu. Je-li tomu jinak, nebude nikdy vykonávat kvalitní práci. Získání důvěry je jedním ze základních kroků při modelování dobrého kontaktu. „Přehrávající“ člověk vysílá různé nevědomé signály, jimiž narušuje „poctivost“ své masky. Takto ruší nebo kazí kontakt a klientem může být vnímán až jako nebezpečný. Tím nejen ničí možnost kontaktu i pro ostatní kolegy, ale ohrožuje i postavení ostatních pracovníků týmu a své postavení na drogové scéně.

Jsem člověk, osobnost. Ta promítá do role pracovníka svoji osobní motivaci k této práci, vztah k lidem obecně, vztah k různým typům lidí, své celkové ladění i okamžitou náladu.

Osobní motivace ke kontaktům (a práci vůbec) jsou tedy různé, stejně jako je různé i to, co každý pracovník od kontaktů očekává. Znalosti a poznávání osobní motivace jsou důležité pro bezpečnost klienta jak (např. chuť pracovníka ovládat druhé, manipulovat lidmi, nebo naopak je „zachraňovat“), tak i pracovníka (např. cesta, jak se dostat k drogám a začít je brát). Poznání vlastních motivací není otázkou jednoho dne, ale jedná se dlouhý proces uvědomování si jednotlivých pocitů a hledání a pojmenování jejich základu. Rozpoznání nezdravé motivace by mělo vést nejméně k pečlivé supervizi. Velmi užitečným je v každém případě dobrý sebezkušenostní výcvik. Neznalost osobní motivace vede také ke kratší „životnosti“ pracovníka, k jeho dřívějšímu „vyhoření“.

Vztah k lidem obecně nebo vztah k určitému typu lidí je další věcí, kterou osobnost dává do role terénního pracovníka ze sebe. Vnímání cílové populace, i jejich jednotlivců, je velice blízce spojeno s osobní motivací, protože jádrem práce je kontakt s těmito lidmi.

Pracovník, jehož motivy vycházejí hlavně z potřeb ochrany společnosti před nebezpečnými infekcemi, vnímá cílovou populaci jako ohrožující a jeho vztah k ní může být až negativní. Takový pracovník bude mít s kontakty větší problémy a může se snažit o určitou masku. V extrémní podobě je člověk tohoto typu jako terénní pracovník nevhodný. Na druhé straně spektra je sympatizant, člověk, který může jednotlivce nebo i toxikomany jako celek až obdivovat. Jeho vztah k cílové populaci je vyloženě kladný. Nemá problémy s kontakty, spíše může mít problémy s kolegy. Tento extrém je stejně nevhodný: Jeho postoje a jednání mohou klienty utvrzovat v jejich jednání a oddalovat tak jejich (případnou) léčbu.

Vztah osobnosti pracovníka k cílové populaci by se tedy měl „vejít“ do modelu role pracovníka terénních programů, v určitém poměru kladného vztahu ke společnosti a kladného vztahu k toxikomani jako jednotlivci, člověku. Existence jistých antipatií k určitému typu osobnosti nebo ke zcela konkrétnímu klientovi se nedá u žádného pracovníka vyloučit. Záleží jen a jen na pracovníkovi, nako-

III. KONTAKT / Role profesionálního terénního pracovníka

lik je schopen s těmito postoji pracovat (často se jedná o předsudky nebo generalizace či projekce). Vždy lze přenechat kontakt tohoto typu kolegovi. Podobně i silné sympatie směřující k jinému než profesionálnímu vztahu mohou pracovníka vyvést až za hranice jeho role. Formování kontaktu v rámci jiného než profesionálního vztahu (např. kamarádského, milostného) zavírá pracovníkovi možnost poskytnout klientovi celý obsah nabídky role terénního pracovníka.

Otázkou je, nakolik může špatně laděný pracovník klienty od kontaktu odrazovat. V tomto případě platí více než kdy jindy, že kontakt lze nechat kolegovi a jen pomáhat. Případné chronické špatné naladění pracovníka může být i signálem „syndromu vyhoření“ a nemělo by se podceňovat.

Hranice role: nezdravé motivy k práci, sympatizanství, obdiv cílové populace, negativní postoj k toxikomanům, silná sympatie nebo i antipatie ke konkrétní osobě.

Jsem zvenku (jsem člověk, který nemá problémy s drogami)

Cílová populace terénních programů, intravenózně závislí uživatelé drog, jsou jako skupina společností neakceptováni. Terénní práce se snaží tuto propast zmenšit a umožnit tím narkomanům, kteří se rozhodli se závislost skončit, návrat a začlenění zpět. Toxikoman se stýká s terénním pracovníkem, který přichází ze společnosti, a udržuje s ní takto kontakt. V tuto chvíli společnost nestojí proti němu jako obvykle. Tím se oslabují jeho pocity vydělení a odcizení. Narkoman skrze terénního pracovníka nevidí jen „žáda“ společnosti, což je velice důležité při rozhodování pro léčbu. Aby mohl terénní pracovník plnit tuto funkci, je nezbytné, aby zůstal „čistý“, to znamená člověkem, který drogy neužívá. Jedině tak může působit jako relevantní zástupce společnosti. Znamená to neodkrývat před klientem své případné současné experimenty nebo zkušenosti s drogami včetně alkoholu. Alkohol jako droga společností akceptovaná je často toxikomany vnímán velice negativně, také i jako droga lidí, jejichž společenský status je ještě nižší než společenský status toxikomana. Alkohol, stejně jako užívání ilegálních drog, snadno diskvalifikuje dobrou pozici terénního pracovníka na drogové scéně.

Neodkrývat své případné současné zkušenosti (nebo snad problémy) s drogami nebo alkoholem neznamená, že jsem jako pracovník nucen ke lži. Autentičnost je opět základním předpokladem dobrého vedení kontaktu. Např. na přímou otázku klienta po zkušenostech s drogami mohu (pokud taková zkušenost existuje) jasně odpovědět o minulosti v dokonavém slovesném vidu, např. „vyzkoušel jsem, měl jsem LSD“ (pozor na taková sdělení kolegovi, který by podobné zkušenosti mohl odkrýt i náhodným posluchačem, vč. klientů). Zpráva, kterou klientovi takto předávám, jasně říká, že jsem člověk, který drogám rozumí, více či méně ho zajímají, ale nemá s nimi problémy! Existují-li tyto problémy, může pracovník zle poškodit postavení terénních pracovníků na scéně. Jsou důvodem při nejmenším k důkladnému posouzení situace supervizorem.

Hranice role: intoxikace v pracovní době, odkrývání soukromých zkušeností s ilegální drogou nebo alkoholem, problémy pracovníka s drogami nebo alkoholem.

Jsem bezpečný (můžeš mi věřit)

Klient musí vědět o bezpečnosti terénního pracovníka a jeho loajalitě. Důvěra je velice křehká a je třeba dbát nevyšší opatrnosti, aby nebyla narušena.

Provádím-li výměnu, snažím se jednat co nejméně nápadně. Snažím se minimalizovat pravděpodobnost situací, kdy jsem spolu s klientem kontrolován policií. Snadno tak mohu ukazovat na klienta jako na toxikomana. Jakýkoli veřejný kontakt s policií je nebezpečný, proto se snažím chovat „nevyzývavě“ a nenápadně. Stále ovšem platí autenticita.

Pracovník neposkytuje nikomu informace o klientech, ani rodičům. Spolupracuje pouze s klientem, nebo s následným léčebným zařízením při předávání klienta. Existují úkony, které se mohou klientovi jevit jako ohrožující, a přesto je pracovník nemůže vynechat ze své pracovní náplně. Jedná se např. o statistiku. Ta musí obsahovat jen takové údaje, nebo informace v takové formě, aby nemohly být nikdy kýmoli zneužity. Klientovi je v první řadě nutné na názorném příkladu vysvětlit bezpečnost sdělených informací. Dále je třeba mu vysvětlit, k čemu statistika slouží. (Není dobré používat slova: „interní statistika“, lépe „jenom statistika“. Možná ani slovo statistika nepoužít, spíše opsat; např., že „potřebujeme vědět, kolik různých lidí potkáme.“) Pokud klient nechce být do statistiky zařazen, neměl by být nucen, v žádném případě však vydírán. Takovýto kontakt lze do statistiky zahrnout jako „informace nesdělil“ apod.

Hranice role: překročení ochrany informací.

Luděk Kalousek

Odborník

Role odborníka je tvořena dvěma základními obsahy:

- učitel
- žák

Jsem učitel (jsem odborník přes drogy a braní, poslechni radu)

Aby mohl terénní pracovník ukazovat na různé bezpečnější techniky užívání drog a manipulace s nimi a na různé bezpečnější modely chování, je nezbytné, aby jeho znalosti o drogách, užívání těchto látek a o tématech s drogami souvisejícími byly co možná nejvyšší. Proto je samozřejmé, že práce pracovníka se neodehrává jen na ulici, ale také ve studovnách, knihovnách, i doma, čtením odborné literatury a vzděláváním se. Terénní pracovník se snaží vybudovat si na drogové scéně pozici odborníka, který „nebere“ a jehož názor má určitou váhu. (Srov. lékař a jeho pacient – doktor sám není nemocný, přesto umí o nemoci poradit). Vytvoření takovéto pozice je výsledkem dlouhodobého procesu a pozice není neotřesitelná.

Z kvalitní pozice odborníka těží pracovník především autoritu. Informace nebo rady jím podané jsou považované za platné a cenné a jsou klienty lépe přijímány a užívány. V rámci intervence je ovšem nutné rozeznat hranice, kde se jedná již o silně manipulační nebo nátlakové a agresivní techniky, a tedy o zneužití autority role.

Jako pracovník terénních programů musím být připraven zodpovědět nejrůznější dotazy týkající se drog a způsobů jejich užívání. V žádném případě si nemohu vymýšlet. Kromě profesionálních dovedností (výcviky v nonverbální komunikaci, prvního kontaktu, krizové intervence) se snažím stále doplňovat i své odborné znalosti, především v tématech blízkých cílové populaci, látkám a způsobům, jakými tyto látky (zne)užívají.

Hranice role: podávání nepřesných informací a neověřených rad, zneužití autority.

Jsem žák (ty jsi odborník na svůj stav, uč mne o něm)

Pozice žáka, člověka, který je učen, nijak nesnižuje autoritu odborníka – pracovníka terénních programů. Zůstává odborníkem na obecné otázky týkající se drog a jejich bezpečného užívání. Jeho role žáka se týká subjektivních motivací a chování klienta, které se snaží poznávat a rozumět jim. To je nezbytné pro úspěšné vedení klienta k pozitivní změně jeho rizikového chování.

Základem tohoto obsahu je porozumění. Jako žák se snažím pochopit co nejpřesněji a nejdokonaleji obsah klientova sdělení. Klient nemusí být někdy schopen určit své motivy nebo pocity zformulovat. Často si také zpětnou vazbou ověřuji, že jsem pochopil obsah sdělení správně (formulace: „rozumím-li ti dobře, tak...“; „říkáš tedy, že...“; apod.). Osvojení si těchto komunikačních dovedností je pro kvalitní práci terénního pracovníka nezbytné (kurz prvního kontaktu, nonverbální komunikace,...).

Hranice role: posuzování klienta na základě předpokladů.

Zaměstnanec – profesionál

I tato role je tvořena více obsahy:

- zaměstnanec
- profesionál

Jsem zaměstnanec (beru mzdu za to, co dělám; jsem v práci)

Zaměstnanecká role terénního pracovníka je stejná jako jiná zaměstnanecká role. Vyplyvá z ní určitá zodpovědnost a určité povinnosti, které si pracovník nemůže svévolně přizpůsobovat (např. dodržování pracovní doby). Mohou se vyskytnout situace, kdy z důvodů vlastní bezpečnosti nebo jiných vážných důvodů musí pracovník předčasně ukončit svoji práci. Platí to i v případech, kdy by svým okamžitým laděním nebo stavem mohl rušit nebo jinak odrazovat klienty, nebo poškozovat dobrý status své role. Jako pracovník ale nesmím zapomínat na svou roli zaměstnance a z ní plynoucí odpovědnost.

Lze říci, že tak jako se obsah identifikace „jsem člověk“ v definici role „člověk zvenku“ snaží definovat hranice loajality pracovníka vůči své vlastní osobnosti, tak se snaží obsah identifikace „jsem

III. KONTAKT / Role profesionálního terénního pracovníka

zaměstnanec“ rozeznat hranice loajality pracovníka ke své práci a k zaměstnavateli. Tak jako se člověk snaží uspokojit skrze práci své potřeby, své motivace, musí se zaměstnanec snažit uspokojit potřeby a požadavky zaměstnání. Přitom tak nemá činit na úkor své osobnosti, ale naopak ji uplatnit, nechat ji, aby se realizovala. Budu-li jako zaměstnanec ochuzovat své potřeby, velice brzy budu v práci nešťastný a „vyhořím“. Budu-li jako pracovník zapomínat na požadavky zaměstnání, velice brzy selžu a budu bez práce.

V žádném případě to neznamená, že potřeby zaměstnání se nutně liší od mé osobní motivace. Spíše existuje různá hierarchie činností, které preferuji jako osobnost a jako zaměstnanec. Exemplárním příkladem společných potřeb je potřeba jasných hranic role, které pracovníka chrání jako osobnost i jako zaměstnanec.

Dalším, velmi důležitým bodem tohoto obsahu je jednání pracovníka mimo jeho roli v zaměstnání. Svým způsobem je role zaměstnance se svojí loajalitou k zaměstnání stálá a zůstává pracovníkovi i v době volna. Jakékoli jednání, které by zapříčinilo poškození zaměstnání nebo zaměstnavatele, je přestoupením hranic této role (např. pracovník nemůže ve svém volném čase prodávat drogy apod.).

Hranice role: neplnění pracovních povinností, odpovědnost i v době volna.

Jsem profesionál (vím, co je role, znám její hranice)

Podstatou tohoto obsahu je ochrana klienta, pracovníka i programu. Osobnost pracovníka si hledá cesty a vede ho k uspokojování osobní motivace. Vědomí zaměstnanecké role vede pracovníka k uspokojování požadavků zaměstnání. Profesionalita pracovníka propojuje oba tyto obsahy a v pracovníkovi je staví do určitého poměru ke klientovi.

Jako pracovník – osobnost jsem veden vlastní motivací, jako pracovník – zaměstnanec jsem veden cíli zaměstnání, a jako pracovník – profesionál znám přesně, kam až mohu dojít, znám dobře hranice role a jejich význam.

Překročení kompetencí role je pracovník schopen se dopustit jak z osobních důvodů (např. vztah pracovník – klient sklouzl do osobní roviny a jako zdravý je nadále neudržitelný), tak i z „potřeb“ zaměstnání (např. pracovník si nechá tetovat obličej – domnívá se, že se stane přitažlivější pro populaci klientů a zlepší tak své postavení na drogové scéně). Dimenze profesionality by měla být oním brzdícím mechanismem, který včas označí takové jednání za překračování hranic role pracovníka. Nástrojem obsahu profesionála je stále vědomí jasných hranic role pracovníka a stále a jasné vědomí vlastních možností.

K profesionalitě pracovníka patří také schopnost reflexe svého jednání a postojů a snaha o maximální upřímnost k sobě samému. Je důležité si uvědomovat své osobní motivy a potřeby, které si prostřednictvím profese naplňuje. Znamená to být v kontaktu sám se sebou a reálně vnímat sebe sama (např. jako člověka, který se více obětuje, rozdává potřebným, nebo jako člověka dělajícího práci, která ho baví, uspokojuje).

Hranice role: překračování vlastních možností, překračování hranic role terénního pracovníka.

4. PŘÍPADOVÉ STUDIE

Situace č.1

Po práci odchází terénní pracovník rovnou na soukromou schůzku (má u sebe pracovní tašku označenou reklamou terénních programů). V průběhu večera konzumuje alkohol. V pozdních večerních hodinách je potom kontaktován klientem se zájmem o výměnu. Pracovník vysvětluje klientovi, že není v práci, a odchází.

Komentář:

Jakákoli značka nebo reklama terénních programů vytvořená jako poznávací znamení pro klienty je jednoznačně součástí pracovní role. Označuje pracovníka a dává jasný signál klientovi, že označený člověk je pracovníkem, který nabízí určitý sortiment věcí a služeb.

Výbava pracovní tašky může být různá, základ ale vždy tvoří čistý injekční materiál a hlavně kontejner na použitý, kontaminovaný materiál. Pracovník je za tašku plně zodpovědný a je nemyslitelné, že ji nechá bez dozoru nebo na starost někomu mimo okruh kolegů.

Výklad situace:

- Základního přestoupení hranic role se pracovník dopustil, když si ponechal pracovní tašku ve svém soukromém čase. Označen reklamou terénních programů zůstal pro klienty ve své pracovní roli po celý večer, mimo pracovní dobu programu.
- Pracovník konzumoval alkohol, přestože byl v podstatě v pracovní roli.
- Pracovník byl zodpovědný dále za tašku s nebezpečným použitým injekčním materiálem, a pokud by ji nenosil s sebou na WC, musel by ji nechat na chvíli bez dozoru.

Závěr:

Tím, že pracovník mimo pracovní dobu nosí určité označení pracovníka terénních programů, dává klientovi matoucí informaci o tomto označení i o roli pracovníka vůbec. V žádném případě ale pracovník, pokud je takto označen, nesmí přestupovat základní pravidla této role, jinak zle poškozuje postavení své i svých kolegů a samozřejmě i programu.

Situace č.2

Při práci je pracovník kontaktován klientem, který žádá větší množství alobalu (hliníková folie se používá ke kouření heroinu). Na dotaz pracovníka po důvodu takového množství klient odpovídá, že s pomocí této folie se dá bezpečně vynést zboží z obchodního domu. Klient odchází s folií směrem k blízkému obchodnímu domu.

Komentář:

Tím, že pracovník vědomě poskytl prostředek ke spáchání krádeže, dopustil se trestného činu napomáhání. (Výklad k trestnímu řádu, s. 812.)

Výklad situace:

- Některé zakázky ze strany klienta stojí mimo kompetence role terénního pracovníka. Zvláště nebezpečné pro celý program i samotného pracovníka je takové jednání, kdy pracovník překračuje hranice své role protiprávním jednáním.
- Pracovník se snaží neztratit kontakt s klientem a snaží se mu svoji přízeň dokázat neodsouzením, ba naopak podporou ve společensky nezdravém chování. Je možné, že pracovníkův vztah s klientem se zlepší, jedná ale na úkor statusu své role.
- Pracovník v určitém ohledu zastupuje společnost a je tedy nanejvýš matoucí, jedná nebo napomáhá-li jednání proti ní. Ohrožuje tím budoucí práci i s jinými kontakty

Závěr:

V zájmu vylepšení vztahu s klientem ani z jiného důvodu nesmí pracovník překračovat hranice své role, především ne protiprávním jednáním. V této konkrétní situaci pracovník neměl poskytnout klientovi více folie, než je potřebné k bezpečnějšímu způsobu užívání – inhalaci.

Situace č.3

Pracovník zahlédne klienta, se kterým se zná již delší dobu. Klient stojí se skupinou lidí. Pracovník ani jednoho z nich nezná. Chvilí čeká, a když klient nepřichází, jde za ním sám. Vchází do hloučku a oslovuje klienta přímým dotazem na výměnu injekčního materiálu. Klient reaguje nechápavě, snaží se ukázat, že jde o omyl. Pracovník odchází z pryč.

Komentář:

Pracovník nesmí nikdy pro klienta znamenat hrozbu. Bezpečnost je základní podmínkou navázání a udržení kontaktu a její porušení zpravidla znamená konec kontaktu.

Výklad situace:

- Pracovník přímým dotazem na výměnu označil svého klienta jako toxikomana před společností lidí, které neznal. Klient pravděpodobně nechtěl, aby se tato skutečnost prozradila, proto improvizoval a snažil se vysvětlit, že jde o omyl. Pracovník tímto jednáním klienta ohrozil.
- Pracovník ze svého stanoviště odchází za klientem s dotazem na výměnu. Zásadně se v této situaci přesouvá hierarchie rolí. Pracovník takto dobrovolně snižuje status své role. Chování více autoritativního pracovníka může být v této situaci vnímáno až jako nátlak nebo manipulace.

III. KONTAKT / Role profesionálního terénního pracovníka

Závěr:

Pracovník musí umět vždy posoudit situaci, při které dochází ke kontaktu, a snažit se minimalizovat riziko ohrožení klienta prostřednictvím své osoby.

Situace č.4

Pracovník navázal velmi dobrý kontakt s klientem. Po skončení pracovní doby se chystá domů a loučí se s klientem. Ten se zřejmě s pracovníkem cítí dobře a naléhá, aby ještě zůstal. Pracovník zůstává ještě dalších 15 minut. Těsně před rozchodem se klient rozmyslí a žádá ještě další čas. Pracovník nesouhlasí. Klient se tedy nabídne, že pracovníka doprovodí, že mají stejnou cestu. Postupně ho takto doprovodí na metro, autobus, nakonec až před dům pracovníka. Tam se rozloučí.

Komentář:

Pracovník by měl pro klienty zůstat jen ve své pracovní roli, neměl by odkrývat své soukromí – adresu ani telefonní číslo apod. Aby mohl pracovník klientovi nabídnout své profesní dovednosti, je nezbytné, aby zůstal čistě v roli pracovníka.

Výklad situace:

- Pracovník navázal s klientem dobrý kontakt. Znamená to, že klient pracovníka vyhledává a důvěřuje mu. Tento vztah ale nesmí přerůst profesionální vztah, tím by pracovník ztratil mnoho ze svých profesních možností, které klientovi může nabídnout. Překračování pracovní doby nebo doprovod až k bytu mohou být klientem vnímány jako signály bližšího než profesionálního přístupu-vztahu. Může se jednat buď o nezdravý vztah pracovníka ke klientovi, nebo o dávání matoucích signálů.

Závěr:

Formování kvalitního kontaktu je základním kamenem budoucí úspěšné práce s klientem. Takovýto kontakt musí být založen na profesionálním vztahu pracovník – klient.

Situace č.5

Rozhovor pracovníka (muž) s klientem (žena) je vyrušen jiným klientem (muž). Ten přichází za kontaktovanou klientkou a něco spolu řeší. Zřejmě spolu uzavírají obchod. Pracovník je opodál. Najednou je klientka druhým toxikomanem fyzicky napadena. Ten se jí snaží vytrhnout peníze z ruky. Pracovník zasahuje, snaží se pomoci „své“ klientce. Agresivní toxikoman mizí pryč.

Komentář:

Násilí mezi toxikomany není ojedinělou záležitostí. Jedná se zpravidla o různé vymáhání dluhů nebo loupeže. Tak jako snad každý člověk, může mít i pracovník v dané situaci, je-li jí přítomen, tendenci pomoci „slabšímu“. Zásah do této situace však může být velmi nebezpečný nejen pro pracovníka samotného, ale i pro postavení role pracovníka obecně.

Určité stranění některým klientům je věcí, které se asi nevyhne žádný terénní pracovník. Jde o sympatie nebo antipatie ke konkrétní osobě, jež pracovník nemůže nikdy zcela potlačit. Tyto emoce by ale neměly překračovat hranice role pracovníka, jehož postoj musí být vnímán jako nestranný, kladný ve smyslu nabídky možností pro všechny klienty.

Výklad situace:

- Pracovník se (pravděpodobně zcela automaticky) vložil do konfliktu s tím, že ochrání „svoji“ klientku, tj. člověka, se kterým udržuje určitý, např. dobrý pracovní kontakt. Danou situaci posuzoval ze svého pohledu, takže mu byla bližší klientka, se kterou se zná, dále zasáhl možná také proto, že byla žena a že byla napadena. To vše je ovšem pouze subjektivní soud. Je například docela možné, že klienti spolu měli nějaké nevyřízené účty nebo že postiženým v dané situaci byl onen druhý klient. Pracovník udělal velkou chybu, že se přidal na stranu jednoho z nich a vystavil tak velkému nebezpečí sebe i roli pracovníka terénních programů. Toxikoman, který byl donucen k odchodu, se jen velice těžko stane (nebo těžko zůstane) klientem terénních programů, a podobný postoj může zaujmout i širší vrstva cílové populace (zejména stál-li pracovník na nesprávné straně sporu).

Závěr:

Případy násilí mezi klienty jsou jedny z nesložitějších a emočně nejsilnějších situací, se kterými se pracovník setkává. Základním pravidlem je zachování chladné hlavy, tedy zůstat v klidu. Bezpečnost pracovníka zde stojí na prvním místě. Pracovník by neměl do takového sporu zasahovat. V krizové situaci (např. ohrožení života) by měl přivolat na pomoc policii.

Situace č.6

V konkrétním zařízení terénních programů je určené pravidlo, které říká, že klient má nárok maximálně na 2 injekční stříkačky navíc.

Pracovník je při kontaktu požádán ještě o další injekční stříkačku. Reaguje tím, že říká, že pravidlo je pouze 2 navíc. On že je ale „dobrák“ a klient proto další navíc dostane. Pracovník vydává jehlu navíc.

Komentář:

Přestoupením určitého nařízení nebo pravidla daného zařízení se pracovník samozřejmě dopouští překročení role.

Výklad situace:

- Je velmi pravděpodobné, že se pracovník nevědomě nebo vědomě snaží získat u klienta lepší pozici. Jedná-li takto častěji, snaží se vydobýt si lepší postavení na drogové scéně, posílit svůj status.

Závěr:

Jde o jednání, kterého se pracovník dopouští na úkor svých kolegů. „Jsem dobrák“ znamená: „Mám pochopení, ne jako oni (zbytek týmu).“ Pracovník tak pro svoji pozici získává, ale role pracovníka obecně je tímto poškozována, protože – očima klienta – dostává pravidla, která asi není nutné dodržovat. Takové pravidlo je potom chápáno spíše jako buzerace. Jistě existuje situace, při které se pracovník rozhodne pro porušení daného pravidla. Musí se ale jednat o mimořádnou situaci a klient musí vědět, že jde o zcela výjimečnou událost.

Situace č.7

Pracovník je kontaktován klientem, kterého zná již delší dobu. Klient má za sebou několik neúspěšných pokusů o léčbu. Při posledním setkání byl tomuto klientovi pracovníkem zprostředkován detox, na který se ale klient nedostavil. Nyní znovu přichází za pracovníkem s prosbou o zprostředkování jiné léčebny. Pracovník již předem předpokládá, že se jedná o další „alibistický“ pokus a reaguje odmítavě. Dává klientovi potřebné kontakty s tím, že mu již nebude nic zprostředkovávat. Vyčítá mu, že minule poškodil jeho jméno, když se nedostavil na domluvený detox. Klient se pokouší vysvětlit situaci. Pak odchází. V budoucnu se tento klient nadále terénním pracovníkům vyhýbá.

Komentář:

Předsudek je určitý postoj, který plyne z emočně nabytého úsudku, nezhodnoceného kriticky. Může se jednat také o názor přejatý. Ve vztahu pracovník – klient se jedná o neadekvátní postoj, který handicapuje možnosti a úspěšnost jednání pracovníka. Proto se profesionální pracovník snaží své předsudky poznávat a uvědomovat si je co možná nejvíce, aby byl schopen je ve svých postojích identifikovat.

Vyčítkami na hlavu klienta se pracovník dopouští zásadní chyby. Závažně tím může poškodit klientovo sebevědomí a ohrozit tím jeho motivaci pro léčbu. Klient je také nucen přejít do obrany, opozice k pracovníkovi. Produktem klientových obranných mechanismů může být i např. vnímání pracovníka jako někoho ohrožujícího, nebo alespoň neprospěšného. Tím je zásadně poškozen kontakt i role a její status.

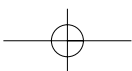
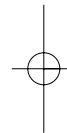
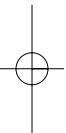
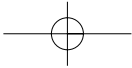
Výklad situace:

- Pracovník zaujímá ke klientovi postoj plynoucí z emoční zkušenosti, že klient nedodržel domluvené – nenastoupil na detox. Jedná se o předsudek, který značně omezuje klientovy šance na získání služeb adekvátních jeho stavu.
- Klient je pracovníkem obviněn, že poškodil jeho jméno, a zkusí se bránit vysvětlením, proč se tak stalo. Již v této chvíli stojí v opozici. Důsledkem tohoto aktu je ztráta klienta pro všechny pracovníky programu.

III. KONTAKT / *Role profesionálního terénního pracovníka*

Závěr:

Pokud by byl býval pracovník schopen identifikovat svůj předsudek ve vztahu ke klientovi, mohl mu nabídnout více variant řešení jeho situace, než udělal. Zásadní chyby se dopustil souzením klienta.



SPECIFIKA TERÉNNÍ PRÁCE S MLÁDEŽÍ NA MALÉM MĚSTĚ



Jan Pelly, Libor Tichý

Text byl publikován v bulletinu Éthum č. 30/2001, Sborníku z konference "Terénní práce s mládeží – současnost a budoucnost", která proběhla v Praze 19. - 21. dubna 2001.

Je mnoho situací, a tedy i témat, z oblasti terénní sociální práce, které v podmínkách „malého města“ vyžadují specifický přístup a způsoby řešení. Termín „malé město“ přitom nepostihuje geografickou ani demografickou rozlohu města, jde spíš o termín popisující zvláštní, neanonymní „maloměstské“ prostředí dané lokality, sídliště atd. Jednoduchým příkladem popsáno: „Moji klienti mě znají (možná jen podle obličeje) ještě dřív, než mě seznají jako sociálního asistenta, možná znají mé rodinné vazby, moje bydliště. Rodiče mých klientů znají ostatní klienty a jejich rodiče, se kterými se přece jejich hodné děti nebudou scházet v nějakém nízkoprahovém klubu...“ atd.

Asi by bylo nejlepším řešením – a možná to na konci tohoto století už bude akreditační podmínkou standardů terénní sociální práce se související nabídkou služebních bytů – aby streetworker nebydlel v lokalitě, kde pracuje. Ve velkých městech to ani dnes není velký problém, často stačí dvě stanice metra nebo „šaliny“ do anonymního světa. Někde ovšem ani statut okresního města nestačí k oddělení těchto dvou světů. Přestože sporá literatura metodiky terénní práce s tímto většinou nepočítá, na malém městě musíme hledat modely specifických způsobů řešení v oblastech: např. způsob navázání prvního kontaktu s klientem či cílovou skupinou, způsob spolupráce s institucemi včetně policie, kontaktu s rodiči klientů. Pravděpodobně každé z těchto témat by zasloužilo samostatný seminář, ne-li odborné publikované zpracování. Možnosti časového rozvržení semináře nám dovolí věnovat se detailněji pouze jedné oblasti. Vybrali jsme problematiku ochrany soukromí streetworkera v podmínkách malého města, protože předpokládáme, že tuto otázku řeší i představitelé ostatních příbuzných pomáhajících profesí.

Proč nezačít příběhem. Jeden nejmenovaný kolega vzpomíná: „...seděl jsem se svou přítelkyní v restauraci. Už dávno jsme si slibovali, že vyrazíme někde na večeři. Pro svou práci nemám mnoho volného času, ale dnes se mi to podařilo. Ještě než nám přinesli vybrané jídlo, vstoupil do místnosti jeden z mých klientů. Očividně se mu ulevilo, když mě viděl. Ne, že bych byl jeho spasitelem, ale několikrát jsem ho doprovázel při vyřizování jeho záležitostí na úřad práce a pomohl mu absolvovat tyto pro něj stresové situace. Vždycky jsem se k němu choval jako kamarád, a snad proto měl ke mně takovou důvěru. Vůbec mu nevadilo, že mám společnost, přisunul si židli a začal se svěřovat s novou vlnou komplikací. Bylo mi trochu trapně a po očku jsem sledoval reakci Jany. Dávala mi najevo, že jí to nevadí, ať si klidně vyřídím, co je třeba. Nešlo o dlouhý rozhovor, navíc později jsem pochopil, že mé partnerce i tak trochu imponuje, že má tak citlivého přítele, rozhodnutého obětovat se a pomáhat druhým, navíc lidem z okraje společnosti. Podobné situace se opakovaly několikrát, nikdy to nebyl problém. Trochu mě ale zarazilo, když mi klienti opakovaně začali posílat po Janě, která je ani neznala, vzkazy, protože ji potkali v samoobsluze nebo na ulici. Jednou jsem přišel domů a dva klienti seděli v obýváku. 'Nemohla jsem je vyhodit, potřebují s tebou nutně mluvit. Navíc v tomhle stavu...' V tu chvíli Aleš pozval koberec...“

Jestliže vám tento smyšlený záznam z deníčku sociálního asistenta připomíná něco vám známého,

podobného, pak vězte, že nejste první sociální pracovníci, kteří pozvolna propadají profesionální schizofrenii. Na jedné straně usilujeme o kontakty, vyhledáváme klienty – je to přece naše práce – a potom ve svém volnu v tom samém prostoru se všemožně snažíme vyhnout se jim a později raději sedíme doma, protože vyrazit mezi lidi je hodně riskantní. Anebo si s tím neděláme hlavu, necháváme všemu volný průběh, a pak se o soukromí vůbec nedá mluvit. Nakonec s tím asistentováním „seknu“, nebo začnu zoufale kopat a držet si odstup a poslouchat klienty, jak jsem se změnil, jak na ně kašlu atd. Drazé vykoupenou zkušeností sociálních asistentů je ponaučení, že začít chránit své soukromí až ve chvíli, kdy dojde nebo opakovaně dochází ke konfliktním situacím, je zoufale pozdě!!! Proč? V konfliktních situacích (podobných té v restauraci), k jakým bude samozřejmě dřív nebo později docházet, mohu použít pouze ty nástroje, které jsem si dávno předem vyrobil a naučil se s nimi zacházet!

Předkládáme tedy pracovní osnovu těchto nástrojů, které se nám pro ochranu soukromí osvědčily. Nejde o obecně závazné taxativní vymezení „technologie“, ale o motivační nástin, jak je možné své vlastní, osobité ochranné nástroje „vyrábět“ již v době před výskytem konfliktních situací.

1. Striktní oddělení práce a volna: Vytvoření pevného pracovního harmonogramu

Snad většina terénních pracovníků našeho typu má dnes již možnost volné pracovní doby, to znamená, že si čas konkrétních pracovních výkonů plánuje a organizuje sama nebo v rámci pracovního týmu, s ohledem na optimální možnost využití vzhledem k cílovým skupinám. Svému nadřízenému, zaměstnavateli či zadavateli zakázky je pracovník odpovědný v souladu se smlouvou a zákoníkem práce délkou a využitím pracovní doby, což naplňuje předkládáním výkazu. To je na jednu stranu poměrně příjemná možnost, na druhé straně, zvláště nemám-li možnost pravidelné supervize, pomalu dochází ke ztrátě zpětné vazby a nadhledu nad poměrem pracovních a hlavně výhradně soukromých časů. Klienti, podle jejichž potřeb plánuji svoji pracovní dobu, velmi rychle nabudou dojmu, že jsem pro ně k dispozici neustále. Záhy tento přístup začnou bezvýhradně vyžadovat.

Nechceme diktovat, kolik hodin, v kterých denních časech atd. je správné či únosné věnovat přímé práci s klienty, ale jsme přesvědčeni o nutnosti vytvořit si pevný harmonogram, nejlépe s pravidelným týdenním režimem.

2. Transparentní definování harmonogramu klientům a zaměstnavateli

Tím je myšleno aktivní vyhledávání příležitostí opakovaně informovat své klienty (a nadřízené) o tomto harmonogramu. Jak pravidelný – „čitelný“ – bude můj pracovní harmonogram, takovou šanci mám dostat ho svým klientům „pod kůži“. Na první pohled to vypadá jako svazující opatření, ale brzy lze rozpoznat osvobozující efekt tohoto pozitivního nástroje v konfliktních situacích.

Příklad aplikace: Navštíví mě můj známý, kamarád, v nízkoprahovém klubu, kde se právě věnuji partičce svých klientů. Možná jsem ho i na to připravil dopředu, nebo moje vysvětlení s pochopením přijme později, ale já budu svůj harmonogram transparentně definovat před klienty tím, že ho slušně, ale jednoznačně odbudu. Viditelně upřednostním klienty v čase pro ně vymezeném před svými přáteli. Tak silnou zkušenost si budou velmi dobře pamatovat bez ohledu na intelekt a já jsem vytvořil nástroj pro „odbytí“ klienta v čase volna, které pak unese a nebude ho vnímat jako osobní odmítnutí.

3. Pevné vymezení rolí v profesním vztahu já a klient

Často při kontaktní práci používáme metody přirozeného kamarádského seznámení. Je to v pořádku, jde o nízkoprahovou, pro klienta známou formu vztahu. Setrváme-li však na této platformě příliš dlouho, stane se, že klient bude vyžadovat kamarádskou až přátelskou pomoc, a velmi těžko ho naučíme respektovat a přijímat hranice našich profesních možností.

Zkušenosti ukazují, že lze zachovat lidský, osobní a poměrně blízký vztah i v rámci vymezených a pojmenovaných rolí klient a asistent, terapeut atd., jsou-li klientem pochopeny a přijaty. Za této podmínky je také z dlouhodobého hlediska pomoc pro klienta neefektivněji využitelná.

Aplikace: Co nejdříve seznámíme klienta se svou prací a s ní souvisejícími nabídkami, možnostmi, a zároveň hranicemi. Vytvoříme si tím nástroj, jak se vyhnout pozdějšímu hledání odpovědí na „objednávky“ typu: „Chci, abys mně poradil jako kamarád...“ (nebo jak je snáze zvládnout).

Tyto tři body směřovaly především k pracovnímu času a klientům. K tvořivé diskusi předkládáme dále koncept „pravidel pro moje soukromí“. Jejich cílem je opět „výroba“ nástrojů pro zvládání konfliktních situací.

III. KONTAKT / Specifika terénní práce s mládeží na malém městě

4. Soukromá telefonní linka není pro klienty

Pokud dojde k tomu, že mi klient zavolá na soukromou linku, považuji takový hovor vždy za konfliktní situaci a podle toho postupuji (viz dále) i v případě, když klient ani jeho objednávka není nijak konfliktní.

5. Pracovní mobilní telefon (je-li) striktně zapínám a vypínám dle harmonogramu pracovních časů

Možnost využívat identifikace volajících, brát v čase volna pouze známá čísla, a to i když by mě případný hovor s klientem v danou chvíli nerušil. (Jde o výrobu nástrojů, viz bod 2!!!)

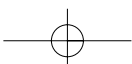
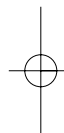
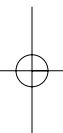
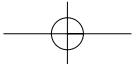
6. Adresa mého bydliště není pro klienty

Návštěva klienta v místě mého bydliště je vždy konfliktní situací a dle toho postupuji.

7. Vytvořit a naučit rodinu a přátele používat pravidla pro případnou komunikaci s klientem a se mnou v pracovním čase.

Nyní se můžeme dotknout samotného postupu při vzniku konfliktní situace. Pokud jsme v práci s klientem dali dost prostoru výrobě nástrojů pro řešení konfliktních situací (viz nástin v předchozích 7 bodech), máme velkou šanci, že neskončíme v „profesionální schizofrenii“, popisované v úvodu vzpomínkou anonymního sociálního asistenta. Můžeme si v takové situaci (viz příklad z úvodu) dovolit dát jednoznačně najevo, že nejsme v práci a že v tuto chvíli s danou objednávkou skutečně nelze nic udělat. Dle situace je k tomu možno použít kromě slov i mimické prostředky a gesta vyjadřující nesouhlas, rozčarování, až naštvanost. Klientova zkušenost, popsaná v aplikaci bodu 2, je pak opravdu mocná! Mohou nám též pomoci projevy nevole mé společnosti (či společníka, společnosti), a to i když jim nezvaný host momentálně nevadí – pokud jsme je to ovšem naučili (dle bodu 7, příp. 2). Samozřejmě mohou nastat situace krajní nouze, vyžadující okamžitý zásah, radu. Vždy však je vhodné reagovat a odpovídat „ukončujícím“ způsobem, což znamená do odpovědi nevkládat něco, co by podmiňovalo moji další okamžitou aktivitu směřující k řešení dané situace. Učím klienta neustále ctít mé soukromí a mohu k tomu využít i toho, že transparentně dávám najevo, jak si vážím a ctím jeho soukromí. *„O něčem tak soukromém, osobním, jako jsou tvoje dávky, přece nemohu mluvit veřejně, natož v této pro tebe cizí společnosti.“*

Místo vzletných, okřídlených slov na závěr snad jen přání, abychom se naučili vytvářet vlastní pevná pravidla pro svou práci s klienty, v rámci etického kodexu sociální práce, tak abychom se jednak nesešli jako pacienti PL v Bohnicích, ale také abychom svým klientům mohli poskytnout efektivní pomoc bez jejich (sektářsky zničujícího) navázání na svoji osobu.



KONTAKTNÍ PRACOVNÍK A JEHO KOMPETENCE V SOCIÁLNÍM POLI



Michal Zahradník

ÚVODEM

Text, který právě čtete, je součástí celistvějšího záměru: přispět ke zpracování základních metodologických východisek kontaktní práce a zmapovat stávající zdroje pro další aplikovaný výzkum (čím kontaktní práce vůbec je, v čem jsou její přístupy jedinečné a kde mohou obohatit stávající praxi pomáhajících profesí...) a poskytnout kontaktním pracovníkům inspirace při hledání odpovědí na klíčové otázky, které jejich profesní každodennost přináší. Budeme se tedy nejprve zabývat obecně člověkem (byť třeba působícím v oblasti pomáhající profese) a jeho sociálním kontextem a tyto poznatky se pokusíme v navazujícím článku (Já – Ty: pracovník a klient v kontaktu) aplikovat na specifika kontaktní práce. Snahou není podat přehled o různých teoriích a přístupech, které nabízí sociologie, antropologie, sociální psychologie a pedagogika a další příbuzné obory, ale poskytnout čtenářům náhled na kontext jejich profese v jeho celistvosti a komplexnosti, uvědomit si složitost a provázanost problematiky. Tedy spíše než poskytnout hotové návody, pokládat otázky a zprostředkovat inspirativní nápovědy.

Při zpracovávání tohoto širokého tématu, které lze pojmut na jedné straně jako abstraktní až filozofické, zatímco jeho druhá krajnost se dotýká každodenních zkušeností každého z nás, nebylo v mých silách a schopnostech postupovat zcela systematicky. Nezbylo tedy než zvolit eklektický přístup – „co mi o klobouk brnkne“. Nejvýznamnějším vodítkem a inspirací mi byly vlastní zlomkovité poznámky z Kurzu rozvojové supervize pro zkušené pracovníky (1999 – 2000), kde téma poprvé a naposledy prezentoval uceleně P. Klíma společně s A. Vosáhlovou. Text pak vznikl postupně v průběhu několika let nejprve s osobní ambicí lépe se orientovat v problematice, později jako syllabus pro nejrůznější semináře a kurzy pořádané Českou asociací streetwork. Prožitková část lekcí vycházela z mojí vlastní praxe kontaktního pracovníka a často také ze zkušeností s experimentálními divadelními formami. Otázky, které ve společné práci s frekventanty vyvstávaly, pro mne byly vynikající inspirací, zdrojem pro konkrétní příklady nebo náměty cvičení (v některých případech na ně v textu odkazuji), a také zpětnou vazbou, která usazovala abstraktní úvahy do praktického rámce.

Vzhledem k povaze tématu i specifické historii vývoje našeho oboru bych vážnější zájemce rád odkázal hlavně na zdroje z okruhů celostního (holistického) pojetí člověka, fenomenologie, strukturalismu, existencialismu, antropologického paradigmatu, tvarové psychologie a terapie apod.

1. Základní otázky a východiska

Ve své profesi, stejně jako v osobním životě, se nemůžeme vyhnout základním otázkám – otázkám identity a smyslu. Např.: Kým jsem ve své pracovní roli? Co mě v této roli potvrzuje a co oslabuje? Jak se tato role dotýká mne samotného, jak mne ovlivňuje, jak se promítá do mého privátního života? Jak vlastně a prostřednictvím čeho působím? Jak velký je podíl mého snažení na výsledku? Do jaké míry je moje působení oprávněné? Má všechno to snažení vlastně nějaký smysl? atd.

Základní odpovědi na otázky po smyslu kontaktní práce a po identitě oboru přinesly v nedávné době texty Petra Klímy věnované filozofii oboru (viz přehled literatury). Pro další výklad je nezbytné připomenout si základní teze, které v současnosti tvoří již stabilní pozadí praxi kontaktní práce (volně dle Klímy):

- Vycházíme z konceptu identitní práce (hledání identity), kterým rozumíme doprovázení procesem utváření identity (jako významného vývojového úkolu nejen v etapě mládí) a usnadňování tohoto procesu, přičemž systémy, jichž je člověk součástí, interpretujeme jako celostní, otevřené a změnitelné, nárokové lidi a vytvářející příležitosti učinit zkušenost se životním selháním stejně jako se způsobu dosahování cílů a naplňování potencialit (ve srovnání s předpokladem jedné reality – fixovaných životních podmínek a možností, přehledné a stabilní společenské struktury – ze kterého vychází koncept získané identity, který jakékoli případné odchylky od normy považuje jednoznačně za deficit, proti nimž se společnost má bránit prostřednictvím specializovaných institutů).
- Čas a prostor ke kreativní tvorbě identit v otevřeném, proměnlivém a nejednoznačném světě často ustupuje pouhému zvládání života. Identitní práce se nemůže soustředit na případné odchylky či nesplněné vývojové úkoly, ale v centru pozornosti stojí otázky: Jak minimalizovat rizika a důsledky každodennosti pro tvorbu identity a jak omezovat možnosti vyloučení? (Marginalizace a diskriminace.)
- Identitní práce proto aspiruje především na porozumění způsobům životního vyjádření a následně na spoluvytváření podmínek pro jejich zlepšení. Imperativem takto orientované činnosti potom je: Hledej porozumění a kontakt.
- Termín identitní práce se v takto pojetém kontextu etabloval jako nadřazené synonymum kontaktní práce. Pro tento text navrhuji následující definici: Kontaktní práci rozumíme profesionální aktivitu (odbornou nízkoprahově organizovanou sociální a sociálně pedagogickou činnost) zaměřenou na zvědomování možností změn sociokulturního prostředí člověka (a odvislého životního způsobu) a ovlivňování průběhu těchto změn prostřednictvím aktivního doprovázení (vytváření a udržování pomáhajícího a podporujícího kontaktu).
- Převažujícím zorným úhlem kontaktní práce je antropologická perspektiva zaměřující se na aktuálně přítomného člověka, na člověka „tady a teď“ (pracuje s problémy, které má a prožívá, ne pouze s těmi, které způsobuje; pohled všedního dne a ulice – mezi pohledem majority a se sdílenou zkušeností minority) a akceptující přístup, který z tohoto přístupu nutně vyplývá (porozumění, že zdrojem chování a jednání je více osobní zkušenost klienta a jeho možnosti, než hlediska běžné sdílených hodnot a idejí). Témata (problémy, příběhy, jevy...) jsou sledována a posuzována na pozadí životního okolí a v kontextu reálných sociálních vztahů a interakcí v subkulturální a multi-kulturální perspektivě.
- Obsahem kontaktní práce je potom mnohavrstevné zúčastněné pobývání: s reálným prostředím; s konkrétním životním prostorem určitých uskupení a s aktuálním kontextem; se sociálními situacemi, v nichž jsou 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; se skutečnými možnostmi a příležitostmi, které klienti v dané lokalitě mají.
- Nosnou ideou kontaktní práce je tak práce se skupinou, pro skupinu a na pozadí skupiny. To obnáší zaměření na interpersonální povahu obtíží a konfliktů, konkrétní situace, mezilidský kontext řešení, rozpoznání subkulturálních světů, porozumění jejich specifikům, porozumění mechanismům konfliktů a obtíží. Naproti tomu upozaděno zůstává individuálně psychologický (orientovaný na intrapsychické stavy a osobnostní charakteristiky) a úzce normativní přístup.
- Nízkoprahově organizovaná (sociální a sociálně pedagogická) kontaktní práce se tak dostává do těsné souvislosti s komunitním pojetím sociální práce a k metodám, které podporují vlastní aktivitu lidí při zvládání společenských konfliktů.

Pro porozumění dalšímu textu je nezbytné pokusit se alespoň pracovním ohraničit klíčový termín kontaktní práce, tedy kontakt. Nabízí se námátkou několik formulací:

- kontakt v širším slova smyslu – uvědomované sdílení identického prostoru, času a výseku životního příběhu lidí, tj. aktivní vytváření nových soc. situací a vztahů; nebo elegantněji vztaženo přímo k interaktivnímu základu: vzájemnost fungování mezi Mnou a Tebou a také mezi Tebou a Tvým prostředím v reálné situaci (obojí volně dle Klímy);
- kontakt v užším slova smyslu (např. jako jednotka výkonu; rozhodně však nelze přijmout ono „ofi-

III. KONTAKT / Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli

- ciální“: minimálně desetiminutové jednání ve prospěch klienta) – oboustranně intencionální interakce mezi Já a Ty – pracovníkem a klientem, která má za cíl vytvoření a prohloubení vzájemné důvěry a vytvoření pracovního vztahu zaměřeného na zvědomění a zažití reálných příležitostí klienta (skupiny), tj. zúčastněné pobývání, sdílení a sdělování na základě pracovníkovy kompetence a s klientovým vědomím (na základě klientova přání a případně souhlasu); (Zahradník)
- praktičtější dle J.Stanička: Ke kontaktu dochází mezi klientem (příjemcem služby) a pracovníkem (poskytovatelem služby). Cílem kontaktu je vytvořit prostor pro realizaci služby. Klient využívá alespoň něco z nabídky pracovníka. Zvláštní formou je tzv. nespecifikovaný kontakt, rozuměj: kontakt bez čerpání služby.

Přestože definice kontaktu prakticky použitelná pro kontaktní práci a sdílená odbornou veřejností doposud v uspokojivé formě neexistuje (k tomu více M.Zahradník: „Já – Ty: pracovník a klient v kontaktu“), je myslím z výše uvedených tezí zřejmé, že hlavním prostředkem kontaktní práce (tedy zúčastněného doprovázení procesem změn a na možnosti navozování změn sociokulturního prostředí člověka zaměřených aktivit) je autentický lidský vztah (já – ty) a hlavním nástrojem, který k navození a udržování kontaktu jako pracovníci máme k dispozici, jsme my sami (naše osobnost, naše lidské a profesní kompetence).

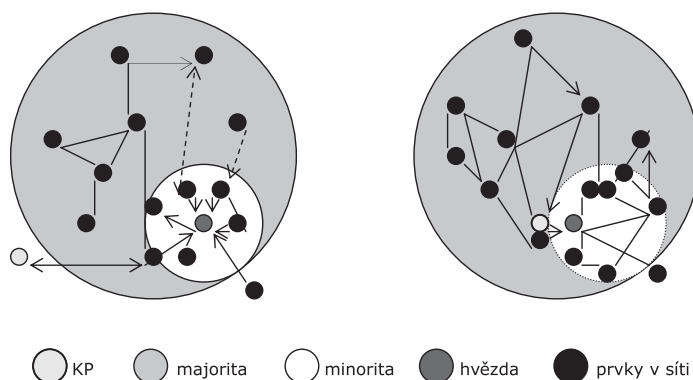
2. Vnější kontext (sociální rozměr fenomenálního pole)

V každém „ted a tady“ lidského pobývání ve světě se každá lidská bytost nachází v multidimenzionální síti (struktuře) prvků, vztahů, sil a vlivů, která není fixní, ale neustále se proměňuje. Navíc prožitek pobytu v této síti je po hříchu vždy nutně subjektivní. To platí stejně tak pro vás – pracovníky, jako pro vaše klienty. (Pokud máte potřebu konkrétní demonstrace, docela postačí, pokud si jen namátkou uvědomíte základní prvky své současné situace třeba i pro zjednodušení omezené prostorem, v kterém se právě nacházíte... Myslím, že vždy znovu zažíváme to překvapení: opodál sedící čtenář novin; zvuk sirény policejního vozu; kniha, a také její obsah; ruce, které knihu drží; vaše nepřítomná matka a vaše vztahy k ní; letící včela; cesta na oběd, který vás čeká; kručení žaludku; krásná, ale pomalá servírka; frekventanti kurzu, ve kterém jste zrovna zapsáni, jejich skupiny; organizace, jejímž jste zaměstnancem; bledá hvězda na večerním nebi... Takový prostor tvořený všemi „přítomnými“ (vnímanými a i jen myslitelnými) jevy nazýváme fenomenálním polem (a, domyslěno do důsledku, je jím vesmír jako nejmyslitelnější celek, nebo třeba asijské „veškerenstvo věcí“, chcete-li). – Svět je člověku takový, jaký se mu jeví, jaké je jeho fenomenální pole, neboť je to člověk, kdo je vnímá a prožívá, a tím je zároveň i vytváří. Stejně tak, nahlíženo ze sociální perspektivy, je každý z nás vždy zároveň součástí mnoha dílčích sociálních uskupení (skupin, podskupin...): přátelský či partnerský pár, rodina, vrstevnická skupina, pracovní tým, zájmová skupina či subkultura, společnost jako taková (stát, národ, kultura, lidstvo atd.) – tyto celky a vztahy v nich a mezi nimi tvoří sociální pole člověka. Jsme tedy částmi celku, který je tvořen množstvím vzájemně provázaných celků. I my sami, každá lidská bytost, jsme takovým celkem, jehož částmi jsou tělo, emoce a mysl, skrze které pobýváme ve světě, prožíváme spolu s jinými svoji existenci.

Termín pole se poprvé objevil v souvislosti s objevy moderní fyziky, především teorií elektromagnetického pole. Albert Einstein například upozorňoval: „Záleží především na popisu pole mezi dvěma náboji a nikoli na popisu nábojů samých, máme-li popsat jejich účinky.“ Pojem pole byl pak ve dvacátých letech minulého století rozšířen i na sociální a psychologické celky.

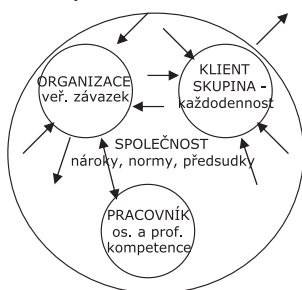
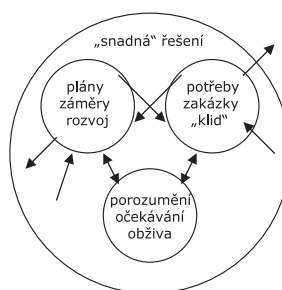
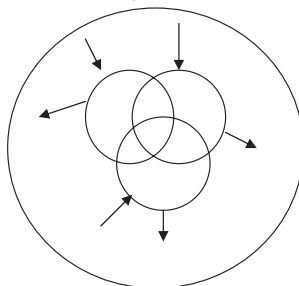
Významným znakem každé struktury (stejně jako rybářské sítě) je, že v důsledku mnohačetné interaktivity se změnou umístění kteréhokoli z jejích prvků dochází k proměně uspořádání celku. Pro ty z vás, kteří mají rádi abstraktnější formulace, parafrázuji volně jeden z úplnějších výtčů charakteristik pole: Pole je systematickou sítí vztahů, kontinuem v čase a prostoru. Vše je součástí pole, fenomény jsou determinovány celým polem a pole je jedinečným celkem, ve kterém se všechno vzájemně ovlivňuje a je současně ovlivňováno.

Pro ilustraci se pokusíme znázornit jednoduché sociální pole (majorita – minorita) a jeho proměnu v důsledku navození záměrné interakce (např. terénní pracovník kontaktující „hvězdu“ subkulturní vrstevnické skupiny). Bude jistě zajímavé, když se pokusíte schematický děj na základě vlastních zkušeností interpretovat:

I. pole: majorita – minorita II. pole: majorita – minorita po vstupu KP (kontaktního pracovníka)


Tedy: pokud jako pracovník vstoupíte do pole svého klienta, nutně a zákonitě už jen tím vyvoláváte změnu – minimálně na úrovni fenomenálního pole jednotlivců, ale velmi pravděpodobně také ve struktuře sociálního pole jako celku (a také vy sami jste ovlivněni a za tento „vstup“, jako intencionální akt, nesete zodpovědnost). A stejně tak jako klient, i vy se nacházíte v mnohavrstevné síti vztahů.

Pokusme se být konkrétnější a praktičtější: Zjednodušíme si situaci v následujícím schématu sociálního pole na čtyři celky: klient jako součást své skupiny – minority, subkultury, vrstevnické skupiny apod. (z vašeho pohledu na jejím pozadí), vy jako pracovník a instituce, jejímž jste zaměstnancem (reprezentantem) a kterou je možno, stejně jako vás, z pohledu klienta vnímat na pozadí společnosti (majority). Tyto celky nesoucí množství nejrozličnějších atributů (očekávání, normy, zvyky a rituály, sdílené a vyznávané hodnoty, kompetence atp.) vstupují do vzájemných interakcí a celková konfigurace se v čase mění, tak jak se proměňují vztahy mezi nimi. Pokud je interakce plnohodnotná vždy dochází k organizaci pole ve smyslu větší uspořádanosti, v optimálním případě pak ve smyslu větší vzájemné otevřenosti, zvědomování a sdílení přítomných kontextů, rozrůstání bohatosti kontaktů a snížení výskytu konfliktních situací s destruktivním vyústěním.

I. „Vstupní“ fáze

II. Interakce

III. Kontaktní fáze – uspořádanost a završení kontextu


III. KONTAKT / Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli

Vybavíte-li si podobnou konstelaci ve vlastní praxi, můžete využít následující tabulku a pokusit složitost vzájemných vztahů konkretizovat např. na úrovni vzájemných anticipací. Do jednotlivých políček doplňte vzájemná očekávání (často jsou nesena předsudky, nereálnými představami a malou vzájemnou zkušeností, vnějšími tlaky nebo sdílenými introjekty). Ideální je přizvat reprezentanty jednotlivých zúčastněných celků. Materiál, který tak získáte, můžete použít např. k „vektorové analýze“ situace a zpracování strategie, jak v dané situaci postupovat konstruktivně – co posílit, co oslabit, kde být prostředníkem a kde zbytečně neztrácet síly a čas. (Všímejte si nápadných podobností a rozporů!)

Jak se chce jevit – kým chce být	od:	Co očekává:			
		Společnost	Organizace	Pracovník	Klient/skupina
	společnosti				
	organizace				
	pracovníka				
	klienta/skupiny				

Jak je zřejmé (a aby vše bylo ještě složitější), žádná z výše uvedených struktur (polí) – a jejich konstelací – není neměnná (ostatně jako nic v našem světě), ale vyvíjí se v čase (můžeme ji tedy vnímat pouze jako posloupnost stavů, které mají pro všechny zúčastněné (různý) význam). Mluvíme pak o kontextu. Proměny kontextů nejsou v čase neohraničené; vždy nakonec dojde k zásadní změně kvality celku a jeho vývoj je tak ukončen (existenciálním příkladem může být třeba zrání člověka, které je ukončeno jeho smrtí, nebo hromadění konfliktů a napětí ve společnosti, které vyústí do změny legislativy nebo režimu). K termínu kontextu a smyslu se ve svých úvahách často vracel žák J. B. Kozáka a Jana Patočky, terapeut Jiří Mrkvička (cituji volně na základě rukopisných poznámek): „*O smyslu můžeme hovořit jen na pozadí nějakého textu. Jestliže ovšem slovo „text“ použijeme dosti široce: Texo, texere znamená tkát; textum – to, co je utkáno, tkanina. Text v širokém smyslu znamená cokoli, co vykazuje vnitřní vazebnou souvislost, co je vnitřně koherentní. V tomto širokém pojetí budeme raději hovořit o kontextu. Kontext je celek, který vykazuje vnitřní koherenci. Smysl čehokoli můžeme nahlédnout na pozadí určitého kontextu. Ptát se po smyslu znamená ptát se „vzhledem k čemu“. Smysl můžeme nahlédnout z různých stran: o smyslu strukturálním nebo tvarovém hovoříme, jestliže nahlížíme nějaký předmět jako integrativní část nějakého celku. Smysl funkční odkrýváme, ptáme-li se po úloze, jakou objekt v činnosti kontextu hraje a jak ji plní... Smysl teleologický znamená vazbu cílem, účelem. Ale každá otázka po dílčím smyslu odkazuje za sebe (a nad sebe), tedy k širšímu, nebo vyššímu kontextu. Posledně až k tomu, co Jaspers nazývá „všeobsašlost“. To je smysl metafyzický... Takže teď můžeme mluvit o životním smyslu. Jím míníme kontext života jednotlivce. To je dílčí smysl vázaný na smysl člověka v kosmu... To je pozadí, terén, na kterém můžeme hovořit o hledání smyslu v psychoterapii.*“ A dodejme, že stejně tak i v kontaktní práci.

Pomáhající profese jsou velmi náročné a vyčerpávající hlavně tam, kde se dá jen stěží dočkat jednoznačných a sytících zpětných vazeb. Často potom slyšíme otázky po smyslu a významu takové práce od samotných pracovníků.

Právě v pochopení dynamičnosti a kontextovosti celků můžeme hledat klíč k odpovědi na tuto otázku. Ptáme-li se tedy po smyslu (např. naší práce s klientem, nějaké vlastní životní etapy apod.), odpověď může být, že smysl je vytvářen (děje se) naší aktivní (a tedy záměrnou a uvědomovanou) účastí na proměnách celku. (Potom je tedy samotný kontakt a kontaktovost vztahovaná k druhému způsobem vytváření smyslu). Celkový smysl je zřejmý teprve při ukončení vývoje celku (jednotlivé epizody mají pouze dílčí a často subjektivně rozdílné významy). Proto je také třeba v kontaktní práci, činnosti výsoce zaměřené na proces, tak detailně pracovat s kategoriemi cílů, hranic a kvalit, zvědomovat jednotlivé kontexty a neustále znovu hledat jejich vazby ke kontextům vyššího řádu. Možná je na místě citovat z básně Czesława Miłosze (jehož kontext je již završen) „Čemu jsem se naučil od Jeane Herschové“:

„Že si máme být vědomi naší uzavřenosti v kruhu vlastních poznatků, aniž bychom proto museli skutečnost zredukovat na sny a přízraky našeho myšlení...“

Že pravým postojem k bytí je úcta, a že je tedy třeba se vyhýbat společenství osob, které zlehčují bytí svými sarkazmy a vychvalují nicotu...

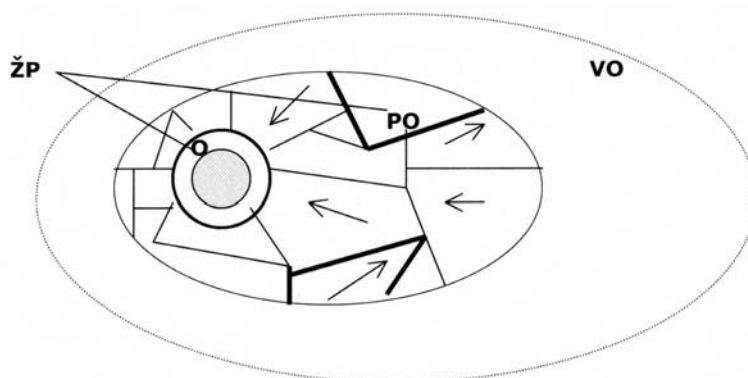
Že se v našem vlastním životě nesmíme vlivem našich omylů a hříchů podvolovat zoufalství, neboť minulost není uzavřena a přijímá smysl, který jí dávají naše pozdější skutky.“ (přeložil Josef Mlejnek)

3. VNITŘNÍ KONTEXT (LEWINOVA TEORIE POLE) A PRINCIP „TADY A TEĎ“

Doposud jsme se zabývali pouze „vnějším kontextem“, avšak hranice mezi vnitřním světem člověka a jeho okolím je „propustná“. Sami víte, že tím způsobem, kterým jsme reflektovali vnější kontext v předchozím oddíle, člověk své okolí (kontext) – kterého je součástí a které svým bytím spoluvytváří – většinou nevnímá. Pro naše chování (jeho motivace, prožívání, pocity, interpretace jevů), pro naše „ted a tady“ je daleko více určující vnitřní, subjektivní pohled. („Naše“ uvádím záměrně, protože chci zaměřit pozornost především na Já a Ty – pracovníka a klienta, dvě lidské bytosti, jejichž „příběhy“ se setkávají v kontaktním poli, kteří se ovlivňují a vytváří tak jedinečnou a nezaměnitelnou vzájemnost.)

Pro názornou ilustraci „vnitřního kontextu“ použijeme Lewinovu teorii pole, která je pro kontaktní práci významná právě tím, jak zdůrazňuje provázanost člověka s jeho prostředím:

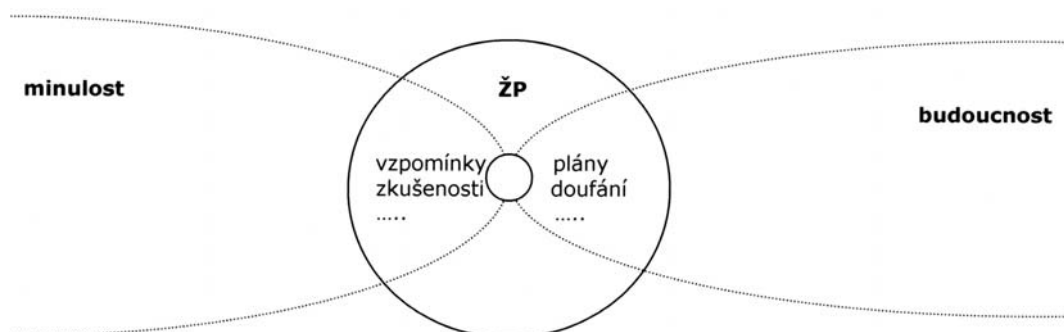
- Struktura osobnosti se podle Lewina skládá z několika vrstev, které si můžeme představit například jako vejce. Žloutkem je osoba (O), bílkem psychologické okolí (PO), žloutek a bílek společně tvoří životní prostor (ŽP). Mimo něj leží vnější obal (VO).



- Vnější obal nemá přímý vliv na naše chování, neboť obsahuje skutečnosti, jichž si nejsme aktuálně vědomi, ale působí na nás (např. vás teď právě někdo v práci pomlouvá u vašeho nadřízeného, kdybych vám to neřekl...). Jsou to ty skutečnosti, které jsou přítomny, ale tvoří v tuto chvíli pouze nerozlišené pozadí pro naše aktuální prožívání. Obsahem prožívání jsou skutečnosti (obsahy, tvary, figury), které z tohoto pozadí vystupují, proti pozadí se nám ve své jedinečnosti jeví, chtějí být zvědoměny, a následně buď integrovány nebo odmítnuty.
- Životní prostor obsahuje psychologické skutečnosti ovlivňující naše chování. Pomyslná skořápka mezi životním prostorem a vnějším obalem je jednou ze základních kontaktních hranic.
- Psychologické okolí je veškerá dostupná skutečnost v přítomném okamžiku – teď a tady, včetně právě přítomných zkušeností a vzpomínek, plánů do budoucna a doufání, které v teď a tady představují časové kontinuum (minulost a budoucnost).

III. KONTAKT / Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli

Životní prostor („ted a tady“) ve vztahu k času lidského života



„Vystředění“ v ted a tady není tedy hédonistickým únikem do pouhého vegetativního bytí. Jedná se naopak o jednu z principiálních lidských možností, jak být v kontaktu s neustále proměnlivou realitou představovanou fenomenálním polem. „Tady a ted“ ale není jednobodovou přítomností, ale časovou periodou (jak je to nutně dáno limitami lidské psychiky), která je ve svém trvání ohraničena vazbou na relativně stabilní stav daného kontextu. A připomeňme jen na okraj zkušenost aktualizovaných osobností, které v důsledku soustavného zvědomování širokého kontextu reflektují prožitek „rozpínání“ ted a tady (příklad: soustředěně připravuji jídlo, přítomna je zkušenost s vařením, syčením i sytostí, zkušenost sdílení potravy a anticipace sytosti a pobytu s hostem; „ted a tady“ krájení cibule tak paradoxně obsahuje mnohem rozlehlejší časoprostor přítomnosti). Možná by v tuto chvíli pomohla ještě jedna metafora: ted a tady je jako surfařské prkno, které udržujete hned za hranou vlny, pokud se budete chtít zastavit, spadnete, stejně tak se vám nepodaří je předběhnout, za vámi a před vámi je týž oceán, ale vlna, na které jedete, je váš život. Ted a tady je jediný (ale pohyblivý) výsek reality, kde se můžeme celku oceánu dotýkat, pevná plocha, ze které lze ovlivnit minulost a budoucnost. (K principu „ted a tady“: veškerá dostupná literatura z oblasti gestalt terapie, nověji a velmi inspirativně např. viz Staemmler, 2002.) Stejně mi to ale nedá, abych neuvedl zkráceně výrok, který mám už strašně dávno ve svých poznámkách (přiznávám, že bez udání zdroje), pochází od mistra Šobogenzo: „Když ryba plave, plave dál a dál a voda nikde nemá konce. Od nejstarších dob se nikdy nevyskytla ryba, která by vyplavala z vody. Když potřebuje málo vody, použije jí málo, když jí potřebuje mnoho, vezme si jí mnoho. Tak je konec její hlavy vždy na vnějším rozhraní jejího životního prostoru... Pták i ryba jsou tvoření, žiti životem. Tak jsou zde ryba, voda a život, a všechno to troj se utváří navzájem.“

- Psychologické okolí je vnitřně diferencované na větší či menší množství oblastí různé pevnosti a prostupnosti, z nichž každá obsahuje nějakou psychologickou skutečnost (osobu, myšlenku, předmět...), která se různou silou podílí na ovlivňování našeho chování v danou chvíli.
- Osoba (psychologické jádro osobnosti) je také vnitřně diferencovaná na vnější pohybové vjemovou oblast (pásmo komunikace a tedy kontaktu) a vnitřní oblast (ta se ještě dále dělí, ale pro potřeby našeho tématu je toto dělení již nadbytečné a asi i zbytečně zavádějící do oblastí příslušejících spíše psychoterapii). I toto vnitřní uspořádání se v čase proměňuje v závislosti na myšlení, citění a vnímání nových situací, tedy v důsledku „trsů“ kontaktních situací.
- Osoba pod vlivem sil v psychologickém okolí (odpužují se, přitahují a působí ve vzájemných souvislostech – lze to schematicky naznačit vektory, viz schéma) se v tomto prostoru „pohybuje“ ve směru k žádanému cíli (= lokomoce). Pohyb osoby je samozřejmě doprovázen dalšími kontakty a je zdrojem proměňování vnitřního kontextu.
- Členitost psychologického okolí souvisí mimo jiné i s procesem zrání jednotlivce (změna může nastat ale třeba i vlivem traumatu, intoxikace apod.). Zvědomované okolí se diferencuje, jak dochází k rozrůstání bohatosti záměrů a zájmů, tj. k většímu rejstříku možností. Postupně diferenciací dosahuje optima, které odpovídá charakteru konkrétního jednotlivce. Současně dochází v procesu zrání k integraci oblastí sil a zájmů (vynořování řádu, zpevňování a organizaci vnitřního pole...). Proces diferenciací a integrace v Lewinově teorii osobnosti tak může posloužit jako vhodná metafo-

ra nejen k procesům sociálního pole, ale i k ilustraci dějů v kontaktu mezi pracovníkem a klientem a při doprovázení klienta procesem utváření identity (jako stěžejního vývojového úkolu, ať už se v různých pojetích nazývá třeba sebeuskutečnění, adekvátnost, sebeaktualizace nebo jakkoliv jinak).

Utváření identity jako celoživotní proces potom souvisí se získáváním životních kompetencí = uvědomování si sama sebe (a tedy i sebe sama v rámci svého jedinečného životního kontextu), jako (z)odpovědně jednajícího (a tedy svobodného), usilujícího o vlastní cestu v síti společenských vztahů a o nalezení svého jedinečného místa v malých společenských skupinách i v celém společenství (volně dle J. Mrkvičky). Z existenciálního hlediska je svoboda přijetím zodpovědnosti. Zodpovědnost lze poměřovat. Odvozuje se od integrovaných hodnot a od hodnotových rozhodnutí, s nimiž souvisí naše lidská produktivita a altruismus. (K tématu více J. Mrkvička, E. Fromm, A. H. Maslow, V. E. Frankl a další.)

Vztaheno volně k procesu posilování profesních kompetencí: jde o uvědomování si sebe sama ve svém profesním kontextu (který získává tvar v naší profesní roli) jako odpovědně (tedy lidsky a profesně kompetentně) jednajícího člověka. Konstatováním strukturní stejnorodosti a provázanosti vnějšího a vnitřního kontextu člověka v subjektivně zažívaném fenomenálním poli a zásadním tvrzením, že chování je funkcí pole („poznáš je po ovoci“), bychom asi měli tento oddíl uzavřít. Ale jen úplně na okraj, abychom neztratili ze zřetele nadřazený účel tohoto textu (tedy především otázku čím a jak působí kontaktní pracovník ve prospěch svého klienta): Uvědomění a jeho následná integrace je jedním ze základních prvků a zároveň oboplných benefitů kvalitní kontaktní práce.

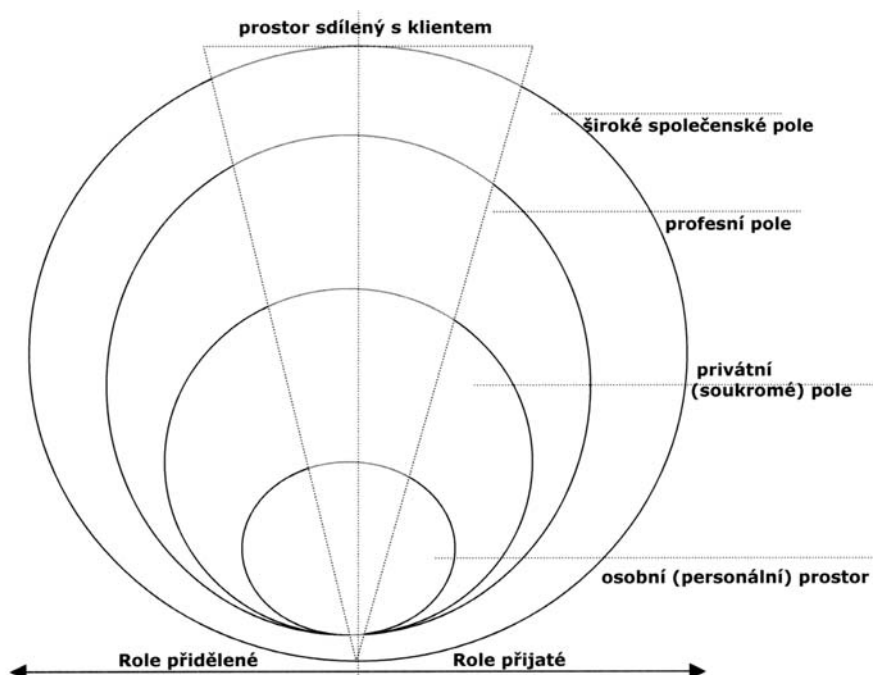
3. ROLE

V předchozím textu jsme opakovaně zdůrazňovali důležitost zralých (aktualizovaných) osobnostních rysů kontaktního pracovníka a nutnost uplatnění vlastní osobnosti jako základního nástroje, který má ve své práci k dispozici. Často v této souvislosti, tvář v tvář nárokům, které kontaktní práce na jednotlivce klade, slyšíme obavy ze „ztráty autenticity, spontaneity“ a dalších atributů, které s plně rozvinutou, tvořivou, otevřenou bytostí bývají spojovány. „Neměl by člověk vždycky být sám sebou – a už ničím jiným? Zajisté měl. Jenže jak má být ‘sám sebou’?“, ptá se v knize Filozofická antropologie Jan Sokol a pokračuje: „Člověk je... kulturní bytost: stal se člověkem v nějaké společnosti, a to tak, že přijal její jazyk a kulturu – a tedy jistou podobu, formu, „rolí“. Navázal nějaké lidské vztahy a naučil se chovat jako člověk. Tato základní kulturní role tedy není jen nějaká maska, „pod níž“ by se skrýval ten pravý člověk, a pokud ji lidé někdy... odloží, přestávají se chovat jako lidé. Být člověkem zkrátka není přírodní určením druhu, nýbrž kulturní rolí získaná výchovou. Anebo jinak: lidská přirozenost je umělá... Být sám sebou nemůže nikdy znamenat být a zůstat jen tím, čím teď právě už jsem, ale vždycky zahrnuje i to, čím se chci teprve stát.“ To co zde zaznělo k základní lidské roli, roli člověka, samozřejmě platí i o všech rolích ostatních.

To, jak se jevíme svému okolí (a v některých případech i sami sobě), jak jsme vnímáni v sociálním poli, nazýváme rolí. Termín role odkazující k divadlu lze vskutku nejlépe pochopit přes tuto metaforu. Role (a to jak je „hrána“) je vždy výslednicí mezi sebepojetím (a z něho pramenícími motivacemi, hodnotami a chováním) a pro danou situaci společností očekávaným adekvátním jednáním. Jinak řečeno, roli rozumíme relativně stálý a očekávaný (a zklamání často podléhá sankcím) způsob chování a jednání (vystupování, sebe prezentace...) v určitém sociálním kontextu. Zjednodušeně platí, že kolika sociálních skupin je člověk příslušníkem, tolik rolí má v rejstříku. A protože jsme si lidské sociální pole představili jako multidimenzionální, je zřejmé, že v jednom „ted a tady“ jsme současně „obsazeni“ do více rolí zároveň. Uvážíme-li různé úrovně (vrstvy) sociálního kontextu, v kterém se každý z nás nachází, je situace ještě složitější. V teorii je dle účelu užíváno množství klasifikací rolí (např. role v malých sociálních skupinách, pracovních týmech; hierarchie rolí apod.). Pro účely našeho tématu se mi jeví jako vhodné zmínit dva aspekty: jejich komplementární a dichotomický charakter (přítel – nepřítel, pracovník – klient, manžel – manželka) a dělení rolí na stanovené (přidělené, nezávislé na jedinci) a přijaté – ty, s nimiž se jedinec (více či méně) ztotožňuje (odpovídají jeho sebepojetí, podléhá se na naplňování hodnot, které jsou pro něj podstatné). Je nutné znovu zdůraznit, že role samy o sobě vždy představují nějaký hodnotový rozměr – tedy něco, co se úzce dotýká našeho sebepojetí a pramení tedy

III. KONTAKT / Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli

v nás; ale souvisejí i s potřebou jevit se, být vnímán a přijímán, „náležet“ – a tak druhý kořen tkví v našem sociálním rozměru. V následující mapě, která (je propojením Lewinovy teorie a struktury fenomenálního pole a která) vznikala na základě potřeby frekventantů lokalizovat oblasti, ve kterých jsou případné překryvy („srůsty“, významové a funkční „přenosy“ rolí) nejvíce konfliktní a rizikové pro jejich profesní působení, jsem se pokusil výše zmíněné aspekty zahrnout. Mapa samozřejmě může sloužit i jako pracovní nástroj pro zvědomování některých aspektů chování klienta, porozumění jeho prožívání a motivacím apod. (Tvořivosti a experimentům se meze nekladou.) Optimální pro práci s mapou je přizvat blízkého člověka, kolegu, který v diskusi pomůže s korekcí a může obstarat nezbytný vnější pohled. (Upozorňuji, že problematika rolí má výrazný intrapsychický rozměr, a je vhodné, aby práce byla bezpečná a pokud možno nezraňující, proto je možné zahrnout ji třeba i do supervizního rámce.)



Postup může být následující: Překreslete na velký arch papíru schéma a ještě jednou si ujasněte, jak rozumíte určení jednotlivých polí

- daných soustřednými kružnicemi – zobrazují jednotlivé oblasti fenomenálního prožitku našeho sociálního bytí (včetně nejmenšího z nich – oblasti sebepojetí, obsahující ty role, které se nejvíce podílejí na tom, jak se sami sobě jevíme, prostor setkávání sama se sebou prostřednictvím rolí; sem bude např. pro většinu z nás patřit základní role člověka atd.; je zde ale třeba být obzvláště opatrný – viz problematika „podosobností“, hluboké introjekty, zranění apod.)

- a dělených ještě svislými čarami.

Levá polovina obsahuje role, které jsou nám přidělovány (ale my si od nich udržujeme odstup, kdyby zde nebyl vnější tlak, klidně bychom si uměli představit, že je bez lítosti odložíme), a pravá ty role, se kterými se vnitřně ztotožňujeme. Na lístky zkuste psát brainstormingovou metodou všechny role, které si uvědomíte; až proud fantazie vyschne, umístěte je na mapu. (K označení rolí lze používat nejrůznější pojmenování od pohádkových či z jiných kulturních oblastí pocházejících postav až po podstatná jména odvozená od názvů vlastností, hodnot, odvozených aktivit apod.) Záhry zjistíte, že to vůbec není snadné, mnohé role „chtějí“ být ve více polích zároveň (napíšte je tolikrát, kolikrát bude třeba, a klidně umístěte), u jiných rolí budete váhat mezi dvěma poli – umístěte je tedy na spojnici. Diskutujte umístění s partnerem, hledejte příklady a úryvky příběhů, necenzurujte. Již samotná tato

práce, pokud je reflektována, může být velmi přínosná. Výsek, který je tvořen zbývajícími dvěma sblíhovými liniemi, vymezuje „sdílený prostor“ – tedy tu část vaší „scény“, kterou ať záměrně, nebo neuvědomovaně, přivracíte ke konkrétnímu druhému člověku (v našem případě nejspíše ke klientovi), a také naznačuje perspektivu, ve které dovolujete druhému, aby vás prostřednictvím vašich rolí spatřil. (Umím si docela dobře tento výsek představit i vyosený, zcela míjející jak osobní, tak privátní prostor, např. u zcela neosobně, mocensky apod. zaměřených profesí. Stejně je představitelná i konfigurace s jiným prostorovým uspořádáním vnořených kružnic. Pořadí, které zde prezentujeme, odpovídá postupu komunikace s klientem, viz lokomoce osoby v psychologickém okolí – od sdílených hodnot, se kterými se společně identifikujeme a ke kterým se zase vracíme, po významy a postoje vázané do nadřazených kontextů.) I tento výsek se pokuste zaplnit obdobným způsobem, jak bylo popsáno výše. Poslední část práce věnujte pokusu o čtení mapy, interpretaci, porozumění – byť i jen třeba částečně – scénářům, které role ve vašem poli hrají. Občas narazíte na konflikt natolik zřejmý, že vám sám o sobě doposud nestál za prozkoumáním, ale okolní souvislosti vás překvapí; jindy mohou být významným vodítkem, jak už bylo zmíněno, překryvy, zdvojení, anebo převrstvení. Zajímavé je, jsou-li některá z polí zcela nepokryta, nebo jen velmi málo. Těmto místům je třeba věnovat obzvláštní pozornost.

Celá proměnlivá konstelace rolí představuje zcela jedinečný, výsostně osobní systém, který se neustále proměňuje v závislosti na vnitřních i vnějších kontextech. Pro kontaktní práci je významné povšimnout si, které z rolí a jejich komplexů se dostávají do sdíleného výseku při setkání s různými konkrétními klienty (skupinami, jevy), v jakém pořadí, za jakých okolností a v jakých souvislostech se aktualizují, a kdy naopak ustupují do pozadí.

Na předchozí mapě jste si mohli ozřejmit, že v životní praxi dochází často ke konfliktům rolí. Příčin nalezneme mnoho. Např. synchronní situace, které vyžadují dvě protikladné role zároveň; přenášení rolí do neadekvátních kontextů, očekávání okolí neadekvátní aktuální roli, rozpory mezi rolemi přijatými a očekávanými. Pro obor kontaktní práce (v současném stadiu vývoje) je problematika konfliktů rolí obzvláště aktuální (souvislosti s problematikou identity profese, hranic, „srdcařský“ v. „profesionální“ přístup, identifikace se subkulturou versus práce v subkultuře, normy majority v. akceptující přístup, konflikty loajality pracovník v. organizace, pracovník v. klient v. klient, „páchání dobra“ a terapeutizující přístupy, konflikty na úrovni podpora v. pomoc v. kontrola, a mnoho dalších). Tyto konflikty částečně ošetřuje např. etický kodex, ale v každodenní praxi, v kontaktu s neustále se proměňující (často ne zcela známou a přijatou) realitou cílových skupin, ke kterým je třeba zaujímat stanoviska a navíc být „autentický“, jsou na pracovníky a jejich zralost kladeny velké nároky především z hlediska orientace ve vlastní sociální situaci. Zmírňovat rizika profesních pochybení a intrapsychických dilemat je možné především cílevědomou prací na sobě. Problematiku profesní role a jejich legitimních i přesahujících a konfliktních faset výtečně zpracoval L. Kalousek v textu Role profesionálního terénního pracovníka, který je součástí tohoto sborníku. Reflektovat role ve vzájemných vztazích, významech a proměnách znamená do značné míry uvědomovat si sama sebe (své potřeby, hodnotovou orientaci, postoje, zodpovědnost i povinnosti) a své místo ve společnosti, včetně zdrojů konfliktů. Umění zacházet (být) se svými rolemi (se svým sociálním já) patří k zásadním životním a profesním kompetencím (obzvláště v pomáhajících profesích!).

4. DISPOZICE A KOMPETENCE (NEJEN) KONTAKTNÍHO PRACOVNÍKA

V předchozím textu jsme několikrát použili termínu profesní kompetence. Co tímto termínem konkrétně rozumíme:

- Kompetence je souhrnem dispozic (vloh), schopností a kvalifikace.
- Dispozicí rozumíme předpoklad, pohotovost k určitým typům chování, která je zčásti dána genetikou, zčásti utvářena způsobem života apod.
- Schopnost je souborem předpokladů k vykonávání určité činnosti, dovednosti, který se vyvíjí učením na základě dispozic.
- Kvalifikace: dosažená způsobilost, odbornost, případně její potvrzení k určitým činnostem a postupům.

III. KONTAKT / Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli

J. V. Drapela vypočítává osobnostní vlastnosti a odborné znalosti a dovednosti nezbytné pro pomáhající práci (konkrétně poradenství) zjednodušeně takto:

- osobnostní vlastnosti: povahové rysy (emotivní zaměření, pochopení pro druhé, citlivost a takt, racionální orientace, rozhodnost, objektivita); vlastnosti genetického původu (dostatečná inteligence, životní energie, přirozený optimismus, otevřenost, flexibilita); vlastnosti osvojené na základě vlastních rozhodnutí při utváření své stupnice hodnot (např.: vnitřní poctivost, životní zralost, snaha pomáhat druhým, respekt k právům druhých a respekt k odlišnosti, znalost sebe a sebezpřijetí, produktivní charakter a altruistická orientace – prosociální jednání, integrované potřeby vztaženosti a identity, otevřenost k integraci impulsů z profesní praxe do procesu vlastního zrání)
- profesní kvalifikace: obecně zaměstnanecké návyky a sebekázeň; kooperace; verbální i neverbální komunikační zdatnost (schopnost chápat objektivní smysl sděleného i emotivní zabarvení; aktivní naslouchání, schopnost shrnout obsah a interpretovat smysl, schopnost oponovat a chovat se asertivně, schopnost dávat přesné a srozumitelné informace, schopnost zahajovat a ukončovat interakce)
- multidisciplinární odborné znalosti (pedagogika, psychologie, sociologie...)

K dalším vlastnostem patří schopnost zaměřovat se na procesy a vztahy oproti stavům a jevům, schopnost promýšlet věci v souvislostech, představivost (intuice), tvořivé myšlení, odolnost vůči stresu a frustraci atd.

Z toho, co již bylo řečeno, je zřejmé, že kontaktní práce, tak jak jí nyní rozumíme, klade na pracovníka značné a v mnohém velmi specifické a různorodé nároky. Srovnávat můžeme třeba s profesí pedagoga, poradce, antropologa, ale třeba také policisty. Nároky na kontaktního pracovníka jsou kromě standardní profesní výbavy pomáhajících profesí násobeny i ne vždy zřetelnými (difúzními) hranicemi ve vztazích, akcentem na autenticitu ve smyslu vlastního „vystředění v teď a tady“ a schopnosti tvořivého sebevyjádření apod. Nezanedbatelný vliv má relativní nezavedenost profese (nezkušenost veřejnosti a cílových skupin s rolí a statutem), minimální opora profese v uplatnění formální moci opřené o institucionalitu. Specifikem je také významný podíl přímého osobnostního angažování v interakcích se sociálním prostředím cílových skupin a s jejich životními příběhy, a mnoho dalších aspektů, at již přechodného nebo trvalejšího charakteru.

Vraťme se na závěr k zásadnímu textu P. Klímy z roku 2002 a vyberme z něj námátkou a bez nároku na systematickost trs znaků a kompetencí specifických pro výkon kontaktní práce:

- čitelnost pro cílovou skupinu a jasnost vystupování (schopnost ohraničovat pozici, vyjasňovat funkci a reflektovat průběžně tento proces)
- schopnost čelit rizikům nesouladu pozice a role a konfliktům vlastní identity
- schopnost porozumět specifickým světům sociálních skupin a mechanismům konfliktů
- profesní schopnost volit metody, postupy a strategie odpovídající potřebám cílových skupin a charakteru profese (práce na pozadí skupiny atd.)
- schopnost vytvářet, udržovat a reflektovat mnohovrstevný kontakt se sociálními situacemi, s životním způsobem, s obtížemi a problémy, s možnostmi a problémy
- mít (a být schopen projevat) autentický zájem a znalost
- schopnost spolusdílet – být v kontaktu s klientovým příběhem
- schopnost vytvářet a udržovat autentický vztah (typu Já – Ty)
- schopnost nabízet a uplatňovat ve vztahu svoji vlastní strukturu (dovednosti, vědomosti, životní zkušenosti, loajalitu)
- schopnost být výchovnou autoritou (jít příkladem, být si sebe vědom, být zodpovědný a způsobilý autoritu unést a vykonávat)
- schopnost cítit a udržovat hranice
- schopnost dostát kontraktu – realističnost, sebekritičnost, věrnost a poctivost
- ochota a schopnost k introspekci
- schopnost dojednávat a revidovat dohody
- schopnost odolávat stresu a frustraci z nejednoznačných situací a etických dilemat
- schopnost být autentickou autoritou, která se opírá o osobnostní zralost

Tento neúplný výčet konkrétních nároků je vskutku frustrující. Zároveň však člověka, který hledá výzvy k posílení a uplatnění svých výsostně lidských potenciálů, nemůže nechat chladným.

Použitá a doporučená literatura:

- Drapela, V. J.: *Přehled teorií osobnosti*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-251-3
- Chrástanský, J.: *Pohled na východiska, principy a některé psychologické otázky teorie gestalt terapie* (online). Dostupné na WWW: www.gestalt.cz
- JEDLIČKA, R. et al. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0. Oddíl: Klíma, P. *Pedagogika mimo zdi institucí*, s.: 355 – 401.
- klíma, P., jedlička, R.: *Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu*. *Speciální pedagogika*, 2002, 12, č. 4; s. 226-241.
- Mrkvička, J.: *Předpoklady psychoterapie*. Pardubice: Theo, 2005. ISBN 80-239-5451-2.
- Polstner, E., Polstnerová, M.: *Integrovaná gestalt terapie*. Boskovice: Albert, 2000. ISBN 0394-71006-1
- Sokol, J.: *Filozofická antropologie: člověk jako osoba*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-627-6
- Staemmler, F. M.: *Tady a teď. Kritická analýza* (online). Dostupné na WWW: www.gestalt.cz, 6. 5. 2002.
- Staníček, J., Kalousek, L., Hrdina, P.: *Terénní práce s uživateli drog*. Éthum, 2000, č. 34.
- ZINKER, J.: *Tvůrčí proces v Gestalt terapii*. Brno: ERA, 2004. ISBN 0-394725-67-0

JÁ – TY: PRACOVNÍK A KLIENT V KONTAKTU – PRINCIPY A VÝCHODISKA



Zahradník Michal

Pokud mají mít lidská setkání – „já – ty, tady a teď“ – šanci na úspěch: chce to práci a odvahu, protože přítomnost je okamžik, který bychom neměli minout. Skutečná a naplněná přítomnost existuje jedině tehdy, dokud je tu blízkost, setkání a vztah.

(volně dle F. M. Staemmlera)

ÚVODEM

Poznámky, které se vám nyní dostávají do rukou, vznikaly postupně v průběhu přibližně sedmi let paralelně s prací na tématu pobytu člověka (pracovníka) v kontextech vztahových polí (viz Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli). Úvodní část výše zmíněného textu je tak platná i pro tento příspěvek. Vzhledem k provázanosti obou témat budeme také k tomuto textu průběžně odkazovat.

V době, kdy jsem na tématu začal nesoustavně pracovat, se o kontaktní práci téměř nemluvalo, na pořadu dne byly spíše problémy s praktickou organizací služeb a obhajobou jejich potřebnosti. Dnes, v roce 2007, je situace zcela jiná, jak to dokládá například postřeh Petra Klímy na jiném místě této publikace (viz editorial): „Odborné působení není již (vložil M. Z.) určováno jen potřebami a cíli... Vyžaduje koncentraci a soustředění na jakýkoliv z přítomných aspektů a zejména pozornost na to, co je v jádru vzájemné interakce... mezi pracovníkem a klientem.“

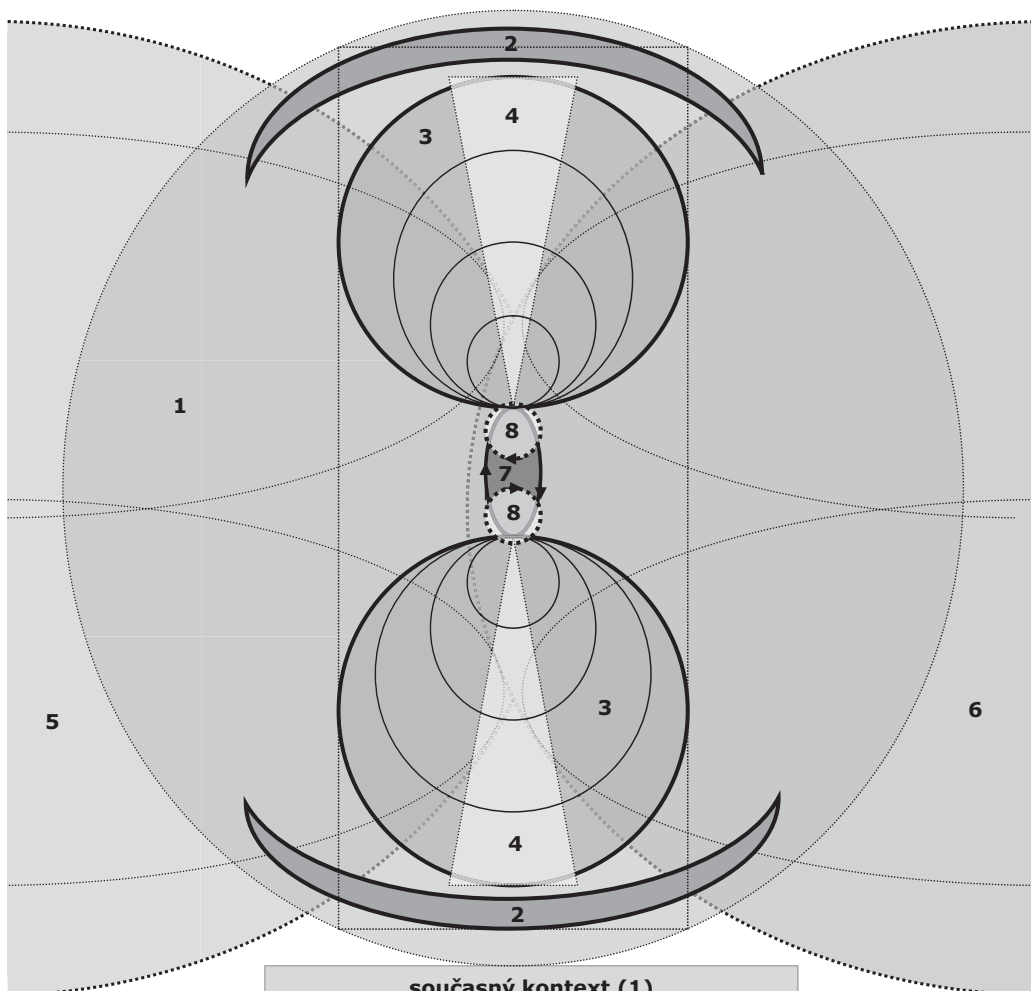
Pravděpodobně již panuje shoda, že „jádrom vzájemné interakce“ je kontakt. Kontakt, kontaktovost, vztah, kontext, změna jsou klíčovými pojmy kontaktní práce. Základní ceněnou dovedností pracovníka je nacházet příležitosti ke kontaktu, vytvářet kontaktní situace, umožňovat, udržovat a modifikovat kontaktní děj, prostřednictvím navazujících kontaktů doprovázet klienta. Otázkou, která ale zůstává, je, co to ten kontakt vlastně je, čím se vyznačuje, jak a na základě čeho vlastně funguje. A jak to vlastně souvisí se zvědomováním možností změn sociokulturního prostředí člověka a s případným ovlivňováním průběhu těchto změn. Jak se toho plnohodnotně a tedy ve prospěch klienta smysluplně účastnit a v neposlední řadě jak dokázat, že to „spolubytí“, „zúčastněné pobývání“, na které se snažíme získat prostředky, přináší nějaké výsledky.

V době, kdy jsem svoje poznámky sumarizoval a připravoval pro tuto publikaci, jsem si uvědomil, kolik z nápadů, myšlenek, zůstalo jen ve fázi vzhledu a potřebovalo by více rozpracovat, doplnit příklady z praxe, najít k nim protějšky z příbuzných oborů. Tyhle kokony je však potřeba nechat uzrát, nebudit je jen u příležitosti přípravy publikace. Jejich čas dozajista přijde, a také by je mohl pomoci zahřívát někdo jiný. Budu proto průběžně upozorňovat na to, co se zdá být k rozpracování, doplnění, ověření.

Jakýmsi úvodním opakováním a zároveň průvodcem v dalším textu může být následující souhrnná „mapa“, která se pokouší schematicky zachytit kontexty setkání dvou „organismů“, Já a Ty, v konkrétním „teď a tady“.

Michal Zahradník

Souhrnná mapa

**současný kontext (1)**

– kontaktní rámec, instituce, společnost, normy, zvyky...

minulé (5)v „teď a tady“ –
v kontaktu – přítomno
jako vzpomínky,
osobní mýty, scénáře,
identifikace**soc. útvar na pozadí (2)**

– skupina, rodina, subkultura, organizace, profese atp.

budoucí (6)v „teď a tady“ –
v kontaktu – přítomno
jako doufání, naděje,
anticipace, konstrukty**osoby v kontaktním rámci (3)**JÁ – TY / pracovník – klient
vnořené kruhy naznačují oblasti uspořádání osobnosti
(korespondují s kategoriemi Lewinovy teorie pole):
intimní prostor – „osoba“, privátní/soukromý prostor;
profesní/skupinový prostor; společenské pole a „vnější obal“**sdílený osobní prostor (4)**

– část osobnosti, příběhu... přivrácená/sdílená s druhým

kontaktní pole (7)– prostor, jehož
prostřednictvím se
vynořuje sdílená figura**vnitřní
pozorovatel (8)**– introspektivní pole –
prostor kontaktu
s vlastními obsahy

III. KONTAKT / Já – Ty: pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska

Centrální velký kruh (1) představuje kontext kontaktní situace, jedná se o společné a sdílené umístění v přítomnosti „teď a tady“ a o všechny přítomné okolnosti fenomenálních a sociálních polí obou aktérů kontaktu, jejich životní prostor a prvky vnějšího obalu (Lewin). Pro kontaktní práci jsou významné sociální útvary (2), na jejichž pozadí se osoby sobě navzájem jeví (vrstevnická skupina, rodina, organizace, pracovní tým a podobně). Tyto útvary samozřejmě a nutně jsou mnohačetné a vícevrstevné, vnášejí do pole vlastní kontexty, mají vlastní dynamiku (viz sociologie malých skupin a další zdroje). Zprava a zleva jsou do centrálního kruhu vnořeny dvě kruhové výseče (5 a 6), představující přítomné (v teď a tady), kulturně a společensky sdílené prvky minulého a budoucího (mýty, interpretace historie... a vztahování se, společenské anticipace...). Nositeli těchto prvků v poli jsou samozřejmě oba protagonisté, to je symbolizováno dalšími dvěma páry vnořených oblouků, jejichž vrcholy se setkávají v prostoru osob (3). Tyto výseče pak představují prostory osobního prožívání minulosti a budoucnosti v přítomné situaci. Dva tučně zvýrazněné kruhy zastupují osoby (3) a jejich strukturu, tak jak byla popsána v souvislosti s problematikou rolí, včetně trojúhelníkových výsečí (4) představujících ty části životního příběhu, které „přivracíme“ k partnerovi v kontaktu a které s ním sdílíme. Vztahové (kontaktní) pole (7) je zobrazeno jako elipsa na spojnici mezi osobami Já a Ty. Kruh vnořený do této elipsy pak je „malým“ kontaktním cyklem „vnitřního pozorovatele“ na straně pracovníka.

Další text je strukturován tak, že popisuje jednotlivé segmenty této mapy ve vzájemných souvislostech a ve vztahu k problematice kontaktní práce.

1. INTERAKCE, KONTAKT, VZTAH

Termíny uvedené v názvu oddílu jsou v praxi i odborné literatuře často užívány. Chápání jejich obsahu je však nejednotné, často jsou zaměňovány. Abychom mohli námi zkoumanou skutečnost být i jen popsat, je nezbytné pokusit se tento úzus poněkud projasnit. V několika seminářích jsme na toto téma s frekventanty vedli intenzivní diskusi, která na jednu stranu potvrdila matoucí stav, zároveň však také ukázala, že pokud půjdeme hlouběji a pokusíme se termíny zbavit zvykového nánosu tím, že se vrátíme k prožívaným a reflektovaným skutečnostem (nahlédneme je společně jako existující fenomény a jejich kategorie), podaří se nám znovu vymezit obsahy těchto termínů a jejich vzájemné vztahy.

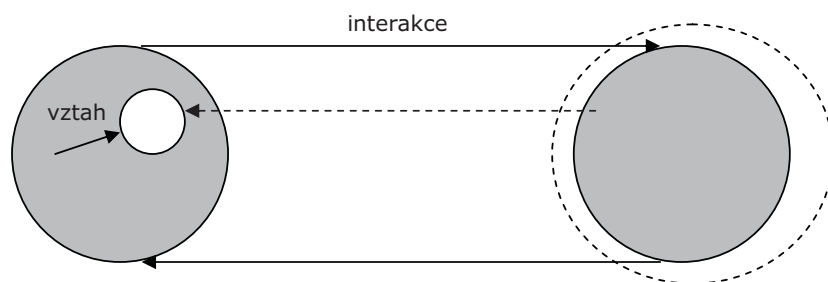
Obvykle se shodneme na tom, že všechny tři kategorie označují určitou formu procesuální relace. Otázkou však je, na jakých úrovních a s jakou intenzitou se tato vzájemnost manifestuje. Zvolili jsme čtyři základní kategorie, které byly v diskusích nejvíce zmiňovány (trvání v čase, dynamičnost – proměny energie, zúčastnění emocí a jejich proměny, vzájemná „proporční“ intencionalita), a tři úrovně zastoupení těchto kategorií (X – pro realizaci irelevantní, 0 – zastoupení v nulové formě, + – kategorie nezbytně zastoupená). Podotýkám, že si nyní nečiním nárok na nějakou přehnanou „vědeckost“ – výsledek chce ve zhuštěné formě prezentovat to, jak jsou manifestace jednotlivých pojmů zažívány:

	trvání	dynamičnost	emoce	vzájemnost a intencionalita
interakce	X	X	X	X
vztah	+	X	+	X
kontakt	0	+	+	+

Interakci pak můžeme chápat jako vzájemné působení (jedinců, skupin, prostředí, objektů, struktur a jejich částí...). Pro vznik a trvání interakce je kategorie času nepodstatná, stejně jako vzájemnost a emcionalita. Interakce nemusí být nutně uvědomovaná a zakoušená. V relaci k ostatním kategoriím tak má Interakce postavení nadřazeného pojmu. Existence jakékoli struktury je neoddělitelně spjata s její interaktivitou – náležením do nadřazených kontextů (dvě koule na biliáru, planety kroužící vesmírem, skály o sebe opřené, srážka při vystupování z tramvaje, náhodný pohled dvou lidí do očí...). Struktury se jeví a existují v interakcích. Vybavuje se mi v této souvislosti zen buddhistický výrok: Už jen to, že se s někým srazíte na ulici, představuje deset tisíc let společné karmy.

Vztahem rozumíme „především na emocích založenou dlouhodobější predispozici k bytí (cítění,

jednání, vnímání...) vzhledem k někomu, něčemu druhému" (volně dle nepublikovaných poznámek J. Krajhanzla, stejně jako následující schéma). Vztah sám o sobě nemusí mít povahu bezprostřední interakce, ale může být interakcemi sycen. Vztah je vždy subjektivní povahy, nelze jej zakoušet objektivně, ale pouze jako naše vztahování se k obrazu objektu v našem vědomí („mají krásný vztah“, „mám vztah k dětem“, „být ve vztahu k...“, ale i „vztahovat se k ...“). Být objektem vztahu může být rovněž (stejně jako v případě interakce) neuvědomované.



Jak tedy nakonec z našeho pozorování a vzájemného srovnání pojmů vychází kontakt: časovost (trvání) je pocítována jako „bodová“, přítomnost emocí, vzájemnost a záměrnost a proměny energií považovali frekventanti za relevantní znaky. Přinejmenším můžeme tedy konstatovat, že se kontakt jeví jako specifický druh interakce, ke které dochází mezi dvěma „celky“, z nichž minimálně jeden je nadán schopností interaktivní obsahy reflektovat a prožívat – je tedy subjektem. To je pak doprovázeno proměnami energie – vytvářením (a samozřejmě i zanikáním) vztahového pole. Určité formy vztahu a vztahování se pak jsou zřejmě syceny kontaktem(y). Tolik jsme schopni „přečíst“ z naší naivní fenomenální analýzy. Rozhodně jsme se ale dozvěděli víc, než se můžeme dočíst v běžné slovníkové literatuře. Hartlův Psychologický slovník například uvádí: Kontakt – dotek, nejjednodušší, základní forma interakce. Definice sice na velmi obecné úrovni v zásadě potvrzuje naše předchozí závěry (stranou diskuse prozatím ponechme přívlastek „základní“), neodpovídá však na vtíravou otázku: Jak je možné, že se takový „nejjednodušší dotek“ stal klíčovým (a mnohdy jediným možným) nástrojem pro široký rejstřík aktivit zaměřených na člověka, a jak je při jeho údajné marginálnosti možné, že se jeho vědomé a cílené užití osvědčuje?

Domnívám se, že odpovědi lze nalézt například v etnografické metafoře. Pokud totiž vstoupíme ve snaze prospět (což jistě předpokládá také i snahu nebyť sežrán) na území kmene, jehož hodnoty, zvyky, rituály, způsoby obživy, komunikace atd. jsou nám přinejmenším neznámé, když už ne zcela cizí a nepochopitelné, nezbude nám, než hledat to nezákladnější, to společně oceňované pro vzájemnou „výměnu“. Tak v atmosféře úcty a respektu (za kterou jsme zodpovědní především my sami) postupně nalezneme nejspíše sdílené významy: jsem-jsem, vnímám-vnímám, cítím-cítím, potřebuji-potřebuji, dovedu-dovedu, náležím-náležím, ale samozřejmě i nechci-nechci a podobně. Teprve na základě takovéhle „existenciální výměny“, na základě prožitě a dialogem testované podobnosti a blízkosti, bude možné položit si společně otázku: Čím (k čemu) ti (vám) mohu být. (A to včetně doprovázení procesem utváření identity, chcete-li.) Doménou kontaktní práce (přestože kontakt je jaksi samozřejmě – méně než více záměrné – užíván všude tam, kde je akcentováno zaměření na člověka jako konkrétní, jedinečnou a celistvou bytost v síti vztahů) jsou proto především takové sociální světy, taková společenství (cílové skupiny), které se ve svém životním způsobu odlišují od většiny, zažívají konfliktní situace, a které ať už v důsledku vnější diskriminace nebo jiných omezení nepřijímají jiné (často nepřiměřeně nárokové) formy dialogu a spolupráce. (K tomu viz již poměrně detailně zpracovaná problematika cílových skupin.) Kontaktní pracovník (sociální či sociálně pedagogický) je tak „etnografem“ na skrytých i skrývaných územích kmenů, žijících v nejednoznačně globalizující se kultuře a z ní. Shoda o vzájemném spolubytí a prospěšnosti má a musí být vždy znovu ustavována. (Zdá se mi, že v rámci této metafory kontaktní práce překračuje koncept pomoci, podpory a kontroly, jak je dnes v zavedených pomáhajících odvětvích sdílen.)

Druhou skupinou otázek, které zůstávají nezodpovězeny, jsou otázky morfologické a funkční: Jak je

III. KONTAKT / Já – Ty: pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska

takový „základní dotek“ utvářen, jak je strukturován, jaké jsou zdroje jeho vnitřní dynamiky a co vlastně způsobuje a jak se tím podílí na celkovém smyslu. Zde je asi nezbytné hledat odpovědi u povolanějších: ve filozofických, psychologických, terapeutických a poradenských přístupech zaměřených na člověka a jeho existenci: holismus, fenomenologie, existencialismus, gestalt psychologie a terapie apod.

Ve svých dalších vývodech vycházím z předpokladu, že kontakt je fenomén jako každý jiný a jako takový je možno jej vnímat, popisovat a prožívat. O to se v následujícím textu pokusíme.

2. ORGANISMUS – PROSTŘEDÍ

V předcházejícím oddíle jsme se dopracovali ke konstatování, že kontakt je možný pouze mezi dvěma „celky“ (strukturami), z nichž minimálně jeden musí být schopen reflexe a prožitku, musí být subjektem. Nejjednodušší možná konstelace, jejíž prozkoumání nám dovolí postoupit v úvahách dále, je interakce „organismu“ a jeho prostředí. Termín organismus, jak jste si jistě domysleli, má původně význam biologický. My jej však dále budeme využívat jako metaforu pro označení všech – tedy i neživých – struktur, celků, sociálních útvarů, případně mentálních obsahů atp., které mohou být jedním z kontaktních pólů, neboť základní funkční principy jsou srovnatelné.

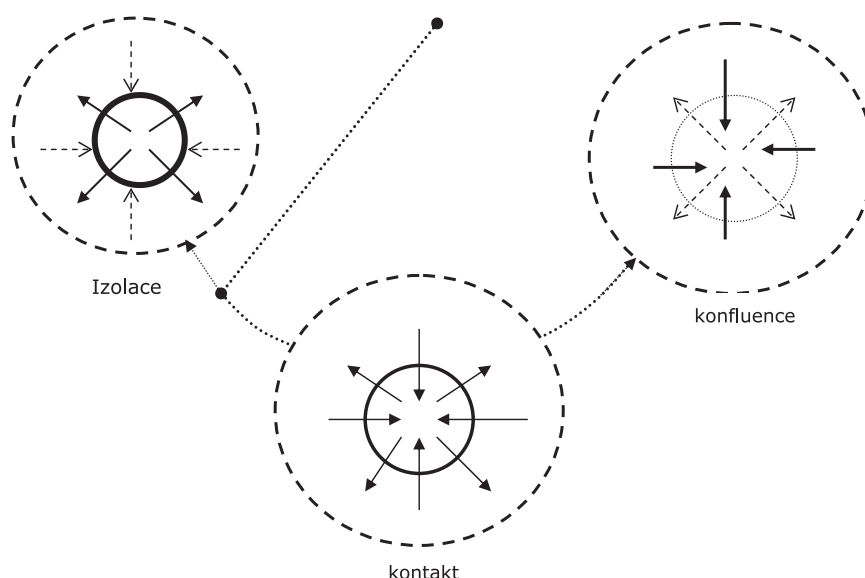
Základními znaky organismu jsou: celistvost a ohraničenost (strukturovanost), kontextovost – provázanost s prostředím, homeostatická funkce, tendence k růstu a schopnost se přizpůsobovat. Aby organismus mohl existovat (a tedy se i projevat), musí mít tvar. Ten je tvořen hranicemi (k tomu viz dále: princip figura a pozadí). Vnější hranice jsou také místem, kde se organismus stýká s okolním prostředím. Žádný organismus nemůže existovat „sám o sobě“, neboť je závislý na „metabolických výměnách“ s vnějším prostředím. Mezi organismem a okolím tedy existuje ekologická vzájemná závislost. Z prostředí organismus přijímá to, co potřebuje ke své existenci, do okolí vydává to, co je nadbytečné, ohrožující, neakceptovatelné. Aby byly tyto výměny možné, musí být hranice obousměrně propustná, ale zároveň dostatečně pevná, aby nedošlo k „rozpuštění“ organismu v prostředí. Metabolické procesy se řídí principem homeostázy (setrvalá tendence k zachování relativně konstantního vnitřního prostředí, které umožňuje hladký, plynulý průběh funkcí). Homeostáza tak zajišťuje samoregulační charakter organismu, v důsledku čehož je organismus schopen kvalitativních a kvantitativních změn, tedy růstu (včetně rozmnožování) a variabilního přizpůsobování se podmínkám okolního prostředí.

Výměny mezi vnitřním prostředím a jeho okolím neprobíhají chaoticky, skokově, ale jejich intenzita plynule osciluje mezi těmito dvěma krajnostmi:

- Izolace (opevnění), kdy hranice jsou zpevněny a výměny se tak omezují na minimum, nebo probíhají pouze jednosměrně (zevnitř ven). V patologické variantě nedochází k výměnám žádným a setrvání v této modalitě vede k vnitřnímu vyčerpání, „otravě“ a zániku. Příkladem by mohl možná být stav intoxikace heroinem, deprese apod.
- Konfluence (splývání, symbióza), kdy hranice organismu jsou maximálně propustné (v extrému pak hrozí „zaplavení“ organismu a jeho rozplynutí v okolním prostředí. (Nabízí se opačný příklad: intoxikace stimulancii, mánie.)

Dynamická rovnováha je (za normálních podmínek) uskutečňována plynulým pohybem mezi těmito dvěma krajními stavy, přes pomyslný rovnovážný bod (jakýsi střed, který si lze představit jako nejnížší bod pohybu kyvadla). V tomto bodě je obousměrná propustnost hranice optimální – vyvážená (organismus vydává i přijímá stejně). Tento modus pak bývá nazýván jako *kontakt*.

Michal Zahradník



Vztah organismus – prostředí a jeho rovnovážný stav – kontakt (který tak můžeme interpretovat jako základní zdroj energie pro naplňování životních funkcí, a tedy zároveň základní potřebu) – se tedy děje prostřednictvím hranic v procesu vzájemných výměn mezi vnitřním a vnějším prostředím a oscilací mezi stažením (v extrémním ustrnutí izolací) a otevřením (v extrémní konfluenci). Stejně jako je ohrožující případné ustrnutí v krajních polohách, je nemožné trvalé zastavení v rovnovážném bodě – kontaktu. (Připomeňme, že Doktor Faust prohrává duši v sázce s Mefistofelem v okamžiku, kdy nadšen a plně uspokojen svým dílem vykřikne větu: „Ó postůj chvíle zázračná!“) Popřením obou pólů oscilace přestává existovat zdroj energie, který samotný kontakt sytí. Stejně tak by byl popřen i funkční smysl hranic organismu a časovost (průběhovost) dějů. Kontext zaniká zastavením vývoje, protože nemůže jinak než být bytím v čase, a organismus, jehož hranice neohraničují, se nemůže jevit (projevovat), a tedy ani vstupovat do kontaktu. Ztrácí tak podstatu své existence. (Takový stav je ve východních filozofiích myslitelný pouze jako nirvána: rozplynutí „já“ v nicotě, vyvanutí). Den a noc, orel a panna, jin a jang, minulé a budoucí, horizontála a vertikála, bolest a radost... všechna základní komplementární opozita tak ve svém dotyku ustavují celistvost a jsou zdrojem energie.

Výše zmíněný mechanismus nastolování rovnováhy má tedy nutně dynamický a cyklický charakter (jakési existenciální dynamo). V kontaktním poli vymezeném póly: organismus – prostředí, tedy „já – ne já“, dochází k proměnám energetické hladiny. Čím blíže je pomyslný hrot kyvadla rovnovážnému stavu, tím více je pole energetizováno, vnitřní síly (ve fyzice by to byly siločáry) se orientují a pole tak vykazuje vyšší míru uspořádanosti. (Nepřipomnělo vám to Lewinovu teorii pole a proces diferenciací?)

3. FIGURA – POZADÍ, DIFERENCIACE, HRANICE

Možná se teď ptáte, jak tohle všechno souvisí s prací pro „jednotlivce ve skupině, na pozadí skupiny a ve prospěch skupiny“. Připomeňme si, že organismus nám symbolizoval jakoukoliv strukturu, tedy i živou bytost, člověka, mentální obsah, sociální útvar, a stejně tak že je celkem tvořeným dílčími celky: živými bytostmi, jejich výtvoři, vazbami, chováním atp. Seberegulující princip homeostázy předpokládá výměnu (vyrovnávání při narušení rovnováhy) mezi jednotlivými celky, součástmi struktury. V případě živých organismů se toto vyrovnávání děje vznikem potřeb různé úrovně (vzpomeňte na Maslowa a další), které jsou v různé míře reflektovány, prožívány a uvědomovány. Děje se tak na základě principu vydělování tvaru, který již počátkem minulého století popsali teoretici zabývající se mechanismy lidského vnímání – gestalt psychologové. Princip vychází z předpokladu, že lidské vnímání neprobíhá

III. KONTAKT / Já – Ty: pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska

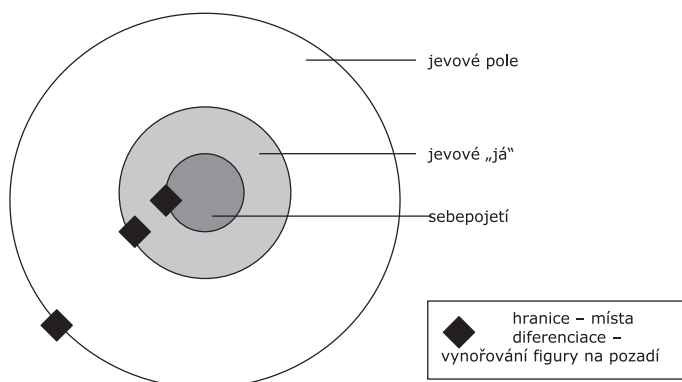
pasivně, ale je aktivním procesem. To, co je v daném okamžiku předmětem zájmu, vystupuje z podnětového pole jako výrazný strukturovaný (a konturovaný) celek, tvar (Gestalt), nebo jinak řečeno figura. Vše ostatní, čemu v daném okamžiku pozornost věnována není, je méně diferenciované a jakoby splývá v nerozlišeném pozadí. Co je v danou chvíli figurou a co pozadím, není konstantní, vždy to záleží na jednotlivci a aktuální situaci. Princip vydělování tvaru, vysvětlující původně zákonitosti lidského vnímání, byl postupem času rozšířen gestalt therapy na celý organismus a na fungování jeho kontaktu s prostředím. Figurou tak mohou být nejen jevy vnějšího jevového pole, ale i pole vnitřního: potřeba, nebo psychický obsah (fantazie, metafora, emoce apod.). Vytváření figury, její následné rozplynutí v pozadí a vynoření nové figury je nepřetržitým dynamickým procesem. „Dokud organismus žije, kontaktuje se s prostředím a uspokojuje své potřeby, proces vzniku a zanikání figur stále probíhá. Dá se říci, že se jedná o jeden z elementárních životních procesů.“ (Chrástanský) Vznikajících a zanikajících tvarů je v duševním životě člověka obrovské množství. Ne všem je možné věnovat skutečnou pozornost, obvykle je vnímání automatické (člověk, který by ve všech aspektech vnímal plně svoji jízdu na kole, by asi brzo spadl) a neuvědomované. Z hlediska nalézání možností změny je ale zvědomování kontaktního děje (a obzvláště aktuálních prožitkových a motivačních tvarů) velmi významné. Platí totiž, že vynořující se obsah vede k vnímání, vnímání k uvědomění a uvědomění k chování. K této tezi více viz paradoxní teorie změny (např. G. M. Yontef, S. Simkin aj.), která tvrdí, že důsledné uplatňování přístupu „teď a tady“, tedy přijetí postoje „co je, je“ a „jedno vede k dalšímu“, spolu s důsledným zvědomováním vede k spontánním změnám.

Domyšleno do důsledku, je osoba člověka, se kterým se v kontaktu setkáváme, figurou, která se nám jeví na pozadí celku jeho jedinečného života, nebo přesněji té části životního příběhu, kterou se k nám přivrací (je ochotna-schopna sdílet). Vztaženo ke kategorii kontextu (a tedy smyslu), je ukončený život figurou na pozadí dané kultury (společensví lidí a jejich životů v určitém časovém výseku). Z hlediska kontaktní práce je tedy významná jakási „metafigura“ osoby klienta, teď a tady, na pozadí sociálních skupin, ke kterým je vztažen, a jeho aktuální životní kompetence manifestující se ve způsobech prožívání každodennosti.

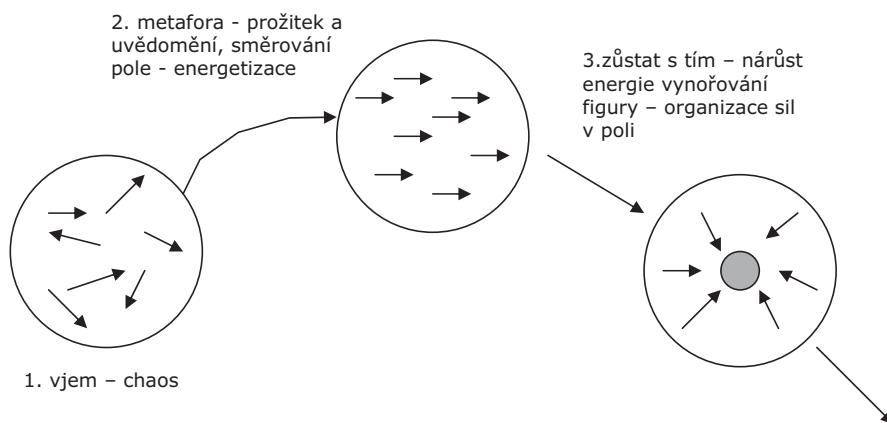
Diferenciace vjemového pole, tedy vynořování a zanikání figur, se děje vždy na hranicích mezi organismem (ve smyslu nějaké uspořádané celistvosti) a prostředím. Diferenciace je funkcí hranic.

Abychom mohli problematiku hranic blíže prozkoumat, je potřeba si připomenout, jak je fenomenální pole strukturováno (k tomu již v textu věnovaném sociálnímu poli). „Vjemovým polem míníme celý vesmír, včetně člověka samého, tak, jak jej jedinec vnímá v okamžiku svého jednání.“ (A. W. Combs; D. Snygg) Jevoové pole je vždy subjektivní povahy. Pole obsahuje vnitřní oblast: vnímané či jevoové „já“. To je situačně proměnlivý způsob, jak se člověk vnímá v jednotlivých situacích, na kterých se podílí. Jádrem jevoového já je relativně stabilní oblast sebepojetí. Jsme tedy schopni rozlišit minimálně tři úrovně hranic v rámci fenomenologického pole.

Vjemové (fenomenální) pole člověka



Prostřednictvím vyčleňování v oblasti hranic vznikají nové vjemy a stávají se tak součástí pole. Platí, že čím hlouběji ve struktuře vjemy (figury) vznikají, čím hlouběji pronikají do vjemového pole, tedy čím intenzivněji a těsněji ve vztahu k vlastnímu „já“ a sebepojetí je kontakt prožit (dodejme a zdůrazněme: a uvědoměn), tím více se stávají determinantami chování. Přidáme-li si to, co jsme se v předchozím textu dozvěděli od K. Lewina, je možné si strukturu fenomenálního pole představit jako dynamickou, kdy jádro se pohybuje ve směru sil vznikajících neustálým procesem diferenciací, a zároveň dochází k obohacování členitosti a uspořádanosti pole. Ukažme si tento proces na jednoduchém příkladu: 1. Ocitáme se v nám neznámém (sociokulturním) prostředí, lidé přecházejí sem a tam, vykřikují, mísí se, někteří se perou atd. – to je vjem. 2. Náhle se vynoří metafora: „Připadám si jak v pytlí blech“ – je to uvědomění, které reflektuje i nepříjemný tělový pocit. 3. Zůstaneme-li s touto metaforou, cítíme, že se uklidňujeme, a zároveň zažíváme nad tímto objevem určité vzrušení – naše energie se mobilizuje: vědomí, že zůstat je nesnesitelné, to je vynořující se figura („sežerou mě za živa“), která organizuje naše prožitkové pole. Mohli bychom pokračovat dále, ale pro ilustraci je to myslím takhle dostačující. Převeďme si proces vynořování figury a s tím související organizaci pole do jednoduchého obrázku:



Takovým silným podnětem může být intenzivně prožitý kontakt s jevovým „já“ jiného člověka, prezentovaného výsekem jeho životního příběhu (viz obr. č. 1 – souhrnná mapa). Simkin uvádí, že autentický a silný kontakt se vyznačuje upřímnou pozorností, vřelostí, akceptováním a osobní zodpovědností.

Předložené schéma jevového pole je samozřejmě zjednodušující. V praxi nalezneme hranic – prostorů doteku organismu s prostředím – mnohem více. Například Polstnerovi píše: „Prožitek hranice já je možné popsat z několika vhodných aspektů. Jsou to: tělové hranice, hodnotové hranice, hranice dané známostí, expresivní hranice a expoziční hranice.“ A dále ještě uvádějí, že lidská bytost realizuje kontakt prostřednictvím sedmi procesů – kontaktních funkcí, které v zásadě všechny představují formu doteku: vidění, slyšení, čich a chuť, hmat, mluvení a pohyb.

Již jen na okraj: Pokud budeme o kontaktu uvažovat z hlediska kontaktní práce, tedy primárně jako o prostoru setkání dvou lidských bytostí a jejich kontextů, bylo by dobré připomenout, že takový „hlavní“ kontaktní děj je obvykle tvořen (doprovázen) velkým množstvím „dílčích“ kontaktních dějů, které se podílejí na vynořování, konturování a případném sdílení figury (k tomu více v dalších oddílech). Ne vždy jsou všechny tyto děje plně zvědomovány a asi to není ani nutné (a možné). Rozhodně však proces sytí svojí energií. Mnohdy takové děje, které slouží k prozkoumávání společného pole, jeho organizování atd., mají charakter přenosových a paralelních procesů a synchronicit (to ale již přesahuje záběr těchto poznámek). Spíše jako námět k dalším samostatným úvahám (a myslím, že by měly pro konkrétní praxi kontaktní práce – především na poli usměrňování a zvědomování kontaktních dějů – určitě praktické uplatnění) bych uvedl, že se tu nabízí nápadná podobnost s principem opakování

III. KONTAKT / Já – Ty: pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska

podobných tvarů ve zmenšené podobě, které lze nalézt „prakticky u jakékoliv komplexní, složité struktury“. Vznikají tak fraktály – nekonečně členité útvary, které slouží k popisu i velmi složitých dynamických dějů. Fraktály jsou organizovány na základě principu soběpodobnosti, což je matematicky taková vlastnost objektu, že vypadá podobně, ať se na něj díváme v jakémkoli zvětšení. Takovým dějem je z mého pohledu i kontakt. Jednoduchým příkladem může být např. Cantorovo diskontinuum (více viz například www.vood.mysteria.cz):

Cantorovo diskontinuum



Potřebou, která má být kontaktem naplněna, je pro pracovníka hluboký zvědomělý zájem o klienta jako celistvou bytost (včetně jejího kontextu, životního způsobu, skutečných obtíží a reálných příležitostí). Figura, která se pak vynořuje z pozadí sdíleného sociokulturního prostředí, je jako každý celek tvořena množstvím dalších celků (které vykazují soběpodobnost), tyto figury se pak vynořují na pozadí původní figury, ale vždy v sobě obsahují zásadní odkazy k nadřazenému celku – právě ty je třeba v dialogu kontaktního procesu hledat, zvědomovat je pro sebe, stejně jako pro klienta. Toto zvědomění je pak třeba v dalších interakcích odkazovat zpět k nadřazeným kontextům (osobnosti, jejímu prožívání sebe a světa).

4. DYNAMIKA KONTAKTNÍHO DĚJE

V předcházejícím textu jsme si představili kontakt jako základní životní pohyb související se vztahem organismu a prostředí. Nezbytným předpokladem pro realizaci kontaktu je existence hranic různých úrovní v prožitkovém poli. Zároveň jsme konstatovali, že se jedná o proces kontinuální, oscilující mezi stažením a otevřením. Klasických „gestaltistických“ definic a popisů aspektů kontaktu existuje nepřeberné množství, podle toho, v jakých souvislostech a za jakým účelem je kontakt (a kontakto-vost) popisován(a). Uvedme si pro ilustraci a inspiraci alespoň některé:

- „Kontakt je zjištění odlišnosti a uvědomění si rozdílu.“ (Perls)
- „Kontakt je dynamický vztah, ke kterému dochází pouze na hranicích dvou neodolatelně přitažlivých, ale jasně odlišených figur zájmu.“ (Polstnerovi)
- Kontakt znamená v první řadě uvědomování si a chování vůči asimilovatelným novostem a odmítnutí neasimilovatelné novosti... Kontakt je životní nezbytností pro růst, prostředkem změny sebe samého a prožívání světa. Změna je nevyhnutelným produktem kontaktu, protože přivlastnění si asimilovatelné nebo odmítnutí neasimilovatelné novosti nevyhnutelně povede ke změně.“ (Polstnerovi)
- „Vztah vychází z kontaktu. Prostřednictvím kontaktu se lidé vyvíjejí a formují svoji identitu. Kontakt dává zažít hranice mezi „já“ a „ne-já“.“ (Yontef a Simkins)

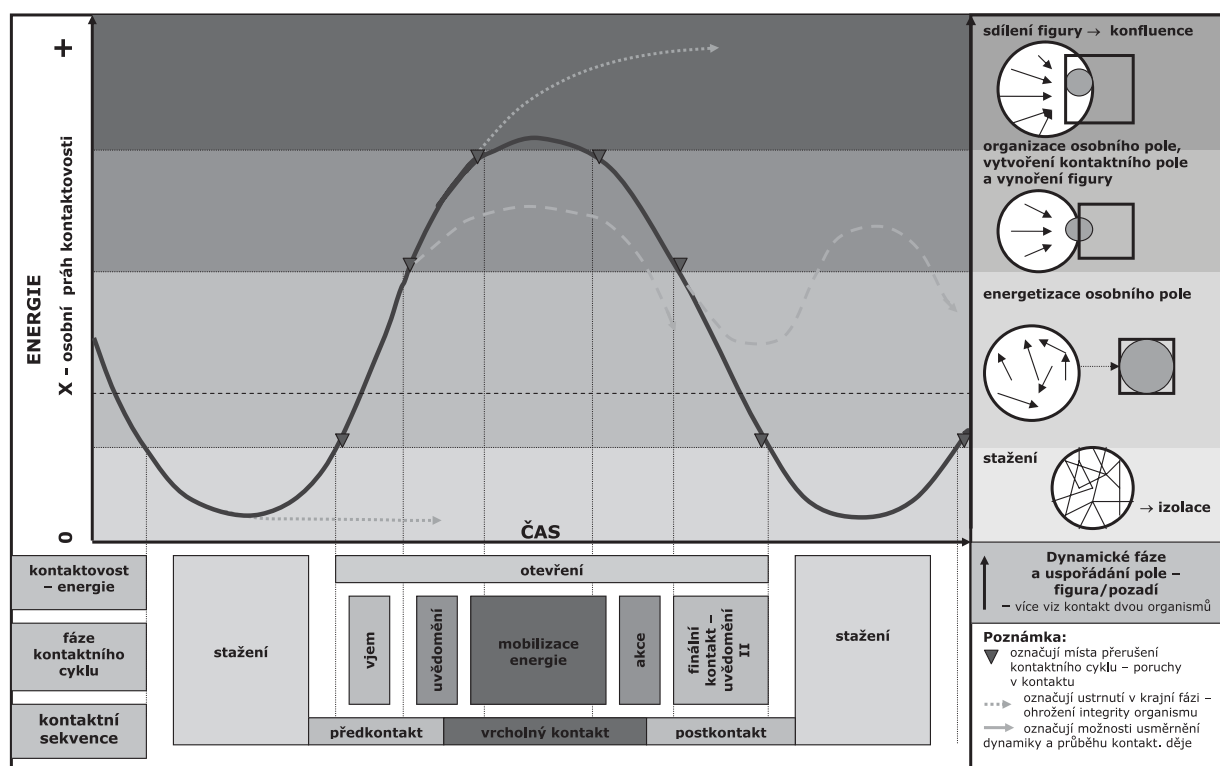
Pro účely kontaktní práce považuji za důležité v tomto textu zmínit ještě několik dalších aspektů.

P. Klíma hovoří ve svých textech o mnohavrstevném kontaktu (s klientem, se skupinou, s aspekty každodennosti, s reálným prostředím atd.). To odpovídá pojetí kontaktu, které jsme výše nastílnili. Kontakt je v zásadě možný mezi „já“ (reflektujícím organismem) a „ty“ (jiný reflektující organismus), mezi „já“ a nějakou vnější strukturou – objektem (sociální útvar, prostředí, kulturní výtvar, ale i událost atp.), jakož i mezi „já“ a nějakým mým vnitřním obsahem (myšlenka, fantazie, tělový pocit, emoce,

vzpomínka atp.). Všechny tři tyto konstelace jsou pro kontaktní práci stejně významné. Zúžení pojetí pouze na konstelaci „já – ty“ (případně tebou prezentovaný vnitřní obsah) by totiž v důsledku znamenalo, že celostní aspekty existence jsou ve vzájemném kontaktu zatlačovány do pozadí, jak se často děje při „dobro páchajících“ pokusech o převýchovu či „terapeutizaci“ klientů.

Pokud má být kontaktní práce vědomou aktivitou zaměřenou na vytváření a udržování (a dodejme i usměrňování a modifikaci) kontaktního děje, je nezbytné zmínit se i o dynamice kontaktního děje. Při popisu jsem vycházel z mnoha zdrojů (hlavně Zinker a Polsterovi), pokusil se různé přístupy zkombinovat a případně doplnit o vlastní pozorování a zkušenost. Následující náčrt ilustruje pravidelný průběh kontaktního děje především z hlediska energetizace organismu.

Kontaktní cyklus organismu v čase – dynamika (fáze, uspořádanost pole, přerušení, usměrnění)
(různé zdroje, hlavně: J. Zinker, E. a M. Polsterovi a d.)



Průběh kontaktního děje se odehrává v navazujících „ted a tady“ – tedy v časové periodě (jak je to nutně dáno limitami lidské psychiky), která je ve svém trvání ohraničena vazbou na relativně stabilní stav daného kontextu – tu představuje horizontální osa. Vertikální poloosa je jakýmsi barometrem, na kterém odečítáme úroveň energetizace kontaktního pole v jednotlivých fázích. S energií také souvisí kontaktnost (naznačená přerušovanou čarou). Kontaktnost rozumím aktuální (a relativně stabilní) umístění kontaktní hranice já organismu. Kvalitami této hranice je dána senzitivita a selektivita pro kontakt. Je to způsob, jakým člověk buď blokuje, nebo dovoluje uvědomování a konání na kontaktní hranici (a zároveň způsob udržování smyslu pro vlastní limity). Je třeba připomenout, že hranice není rigidně pevná (existuje velká variabilita roztažitelnosti a stažitelnosti), ale proměňuje se situačně, stejně jako v průběhu života. Pro kontaktní práci je podstatné, aby si pracovníci byli své kontaktnosti vědomi, aby byli schopni se vyladovat na kontaktnost, na vyhledávání situací, „kde je kontakt možný a výživný“. O tématu kontaktnosti podrobně pojednávají ve své knize Polsterovi. Pokusím se nyní jejich text parafrázovat tak, aby vyvstala souvislost s kontaktností kontaktního pracovníka: U žádného

III. KONTAKT / Já – Ty: pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska

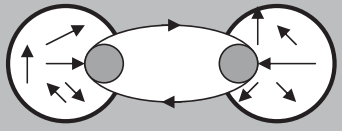
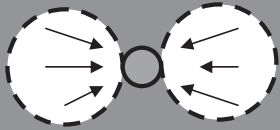
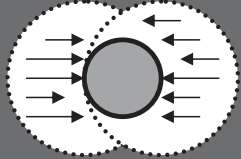
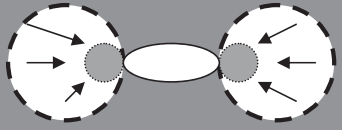
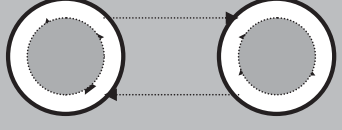
člověka (pracovníka) nemůže být jeho moc ke kontaktu zcela nezávislá na jeho volbě prostředí, nebo jeho tvorbě nového prostředí... abychom navázali kontakt se suchým kouskem chleba bez chuti, musíme v dusné závodní jídelně pracovat namáhavěji, než když jde o voňavý a křupavý krajíc domácího chleba v přítelově kuchyni... (Kontaktní pracovníci) jsou lidé, kteří povzbuzují druhé k explo-raci své novosti a k interakci s nimi, a tím rostou oba. A na závěr citát, který by mohl být mottem textu o kompetencích kontaktního pracovníka, stejně jako textu o aspiracích kontaktní práce: „...Stát se experty, ... umělci na pocítování a utváření prostředí, kde je možné podporovat pohyb vně jejich současných hranic já, anebo na opuštění nebo obměnu těch prostředí, kde se to jeví jako nemožné.“

Křivka pak na našem obrázku naznačuje plynulý cyklický pohyb mezi stažením a otevřením orga-nismu v interakci s okolím. V pravidelném kontaktním ději pak lze rozeznat několik fází, které lze charakterizovat z hlediska energie, uspořádanosti pole, propustnosti hranic, úrovně vynořování a zanikání figury a jejího případného sdílení atp. Možná že vhodnější než pokračovat pouze v abstrak-tním komentáři k jednotlivým fázím kontaktního cyklu (podrobnější popis najdete na následujícím sché-matu) bude přiřadit po částech jedinečný záznam katarzního kontaktního děje v básni Charlese Vildraca: Hlídač majáku (přeložil V.Holan):

1. stažení – vjemy (smyslové prožitky) okolí jsou omezeny na minimum. Jedinec prožívá bez uvědo-mování maximálně své jádro – sebepojetí.
Když na ostrově byl jsem sám,/ šel jsem na pláž.// Byl tam záhyb, kde jsem sotva slyšel/ hluk vln.//
2. vjem – vznikající potřeba se hlásí prostřednictvím vnějších a vnitřních vjemů.
Lehl jsem si/ a vybral z písku/ žilnatý kamínek.// Pozoruje jej zblízka,/ miloval jsem jej jako tvář;/ stal se mým pokladem/ a společníkem mým.//
3. uvědomění – osoba dokáže smyslový mechanismus pojmenovat a popsat, porozumět mu.
A rozdělil jsem s ním/ záštitu rukou svých/ a cítil jsem nás oba dva/ míř ve vesmíru ztracené/ a méně sklíčené.//
4. otevření/konfluence – mobilizace energie posílená uvědoměním dosahuje vrcholu, což se projevu-je dalšími změnami v prožívání.
Zkoušel jsem na něj promluvit,/ já přetichounce svoje jméno řek,/ ale v tu chvíli onen kamínek/ nebyl už pro mne nic, jen cizí věc/ a hlas můj vyděsil mne/ jako cizinec.//
5. akce – zachování dynamické rovnováhy vyvolá akci organismu.
Tož skokem zvednul se,/ já dlouho běhal/ na krajce pěny,/abych zabral víc prostoru,/ abych zmnožil svou duši/ na tomto slepém světě,/ tak jako se to dělá s dřevem hořícím,/ kterým se plaší temnoty.//
6. finální kontakt, uvědomění – kontakt s „ne já“ vyžaduje buď přijetí, nebo odmítnutí nového obsahu.
Pak, oddychuje, zastavil jsem se/ a kreslil velkým písmenem/ na hladkém, čerstvém písku/ slova bez souvislosti – slova jen!//
7. stažení – obsah byl integrován nebo odmítnut, tvar kontaktního cyklu je završen. Organismus je proměněn existenciálním zážitkem a znovu se stahuje za hranice svého já, k sebepojetí.
A když jsem se pak na ně díval,/ začala mluvit/ silným a jasným hlasem,/ který ovládal oceán,/ a na nebe rozšířil se/ a naplnil mne ozvěnami...//

Další obrázek se zaměřuje především na procesy vynořování a zanikání figury a vytváření kontaktního pole mezi dvěma organismy – subjekty „já-ty“ – v jednotlivých fázích kontaktního děje (v pří-padě optimální synchronizace procesu):

Dynamika kontaktu dvou organismů (ideální synchronizace)

	7. stažení • organismy existují vedle sebe • vnitřní síly koexistují bez konfliktů • dynamika je minimální • struktura organismů je proměněná díky dokončenému a zpracovanému kontaktu
	6. finální kontakt – uvědomování • figura je ve vzájemném „dialogu“ uvědomována jako vnitřní dynamický obsah, který může být integrován, nebo odmítnut • osobní hranice jsou zpevněny • stav dynamické rovnováhy – zvědomění „teď a tady“ • vztahové pole je zřetelně strukturováno • dílčí kontaktní děje energeticky sytí finální kontakt • v kontaktním ději významný bod – odvrát od stažení zpět k k energetizaci pole, uvědomování a akci – „malý kontaktní cyklus“)
	5. akce • stažení z konfluence • pokles energie • zpevnění hranic • figura se vynořuje z konfluentního prostoru, je objektivizována a na pozadí druhého ostře konturována, je mediem kontaktu • vrcholná orientace na proces = toho druhého
	4. vrcholná mobilizace energie – konfluence • figura je přítomná jako sdílený intrapersonální obsah a tvoří střed veškerého dění • vnitřní síly se zaměřují na prolnutí difusních hranic a splnutí – zaplavení • dílčí kontaktní děje jsou prožívány jako součást sdílené figury • vrcholná orientace na stav = sebe samého v druhém
	3. uvědomění • figura je uvědoměna jako vnitřní obsah • vnitřní energetické pole se organizuje • vztahové pole je vytvořeno, ale není jasné strukturováno • dílčí kontaktní děje se podílejí na energetizaci pole a jeho strukturování • vrcholná orientace na proces = toho druhého. • v kontaktním ději významný možný bod obratu – zpět k vjemu nebo stažení
	2. vjem • jeden druhému se stává figurou s nejasnými obrysy • potřeba kontaktu je přítomná, ale je ještě nezřetelná • vnitřní pole není směřováno • fáze je doprovázena dílčími kontaktními ději, jejichž vztah k potřebě završeného kontaktu je prožíván jako irelevantní
	1. stažení – izolace • organismy existují vedle sebe • vnitřní síly koexistují bez konfliktů • dynamika je minimální • maximální orientace na stav = sebe samého

III. KONTAKT / Já – Ty: pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska

Takhle podrobný popis samozřejmě obvykle v praxi neupotřebíme, ale pro porozumění mechanismu kontaktu jsem považoval za podstatné vás s ním seznámit. V běžných situacích kontaktní práce, v mohavrstevných kontaktech, z nichž mnohé mají vskutku mžikové trvání (často jde o jakési trsy dílčích kontaktních situací), z nichž velká většina není ani zvědoměna, ani v aktuálním čase zcela dokončena, docela postačí, pokud budeme schopni rozeznat jednotlivé kontaktní sekvence:

- předkontakt: zahrnuje přechod od stažení k vjemu a jeho uvědomění (terénní pracovník, který má za úkol vyhledat klienty v jejich teritoriu – má zvědomělou potřebu kontaktu – je vlastně až do okamžiku setkání v permanentní fázi předkontaktu, i když také tato fáze může být sycena množstvím dílčích kontaktních dějů, souvisejících např. s přirozeným životním prostorem klientů, s důsledky jejich aktivit: kontakt s novým tagem, pohozené stříkačky apod.);
- vrcholný kontakt: začíná uvědoměním a končí akcí těsně před tím, než je plně zvědoměna (pracovník vchází do restaurace, kde klienty očekával, a uvědomuje si, že ti tam vskutku jsou a zaznamenali jeho příchod; uvědomuje si své narůstající vzrušení a zvažuje, zda a jak je konečně oslovit; přistoupí k tomu z nich, kterého potkává nejčastěji a který již dříve projevoval neverbálně zájem, a pozdraví ho);
- postkontakt: zahrnuje fáze od zvědomění akce a jejích důsledků po ukončení kontaktu jeho zpracováním – strávením (klient odpoví na pozdrav, pracovník naváže, třeba tím, že se už dávno chtěl s klientem potkat, protože ho zajímá... a domluví se třeba, že se potkají na stejném místě druhý den, aby se více seznámili; pracovník odchází a uvědomuje si, že jeho vzrušení z realizovaného dlouho připravovaného setkání postupně opadá, že byl úspěšný, a chvilí si to užívá; po několika krocích začíná promýšlet, co udělá zítra a jak – a celý kontaktní cyklus se opakuje).

Alena Vosáhllová na seminářích o kontaktní práci na otázku účastníků, co můžeme považovat za zdárný kontakt, uváděla následující praktické body: vstup do kontaktu, zpětná vazba od klienta, vydefinovaný obsah zakázky (nemusí být zcela naplněno, ale je třeba se přiblížit a zvědomit, co je nebo má být tématem), vyjasnění hranic (na co nejvíce úrovních), porozumění – zhodnocení, ukončení.

Tolik tedy základní informace k završenému a úplnému a pravidelnému průběhu kontaktního cyklu. Je však ještě třeba připomenout, že málokterý kontaktní děj probíhá hladce a bez překážek v plynulém pohybu od stažení ke stažení. Stává se často, že některé fáze jsou pouze naznačeny, vůbec nenastanou, nebo se pohyb zastaví a má tendenci se zacyklit, nebo tříštit do dalších kontaktních jevů. Uvažte navíc, že obvykle ani kontakt dvou živých organismů, dvou subjektů já a ty, ani jejich kontaktní děje nejsou zcela synchronní. Nelze tomu přiřadit kladné ani záporné znaménko – „co je, je“; ale je zapotřebí se alespoň v základních obrysech v takzvaných poruchách kontaktní hranice a v odchylkách průběhu kontaktního děje orientovat, pokud máme být schopni svoji kontaktnost kultivovat. V kontaktní práci je totiž zcela jistě významnější být schopen reflektovat vlastní jednání, než „diagnostikovat“ klienta. (Podotýkám, že zde se dostáváme na pole čerpající z terapeutické zkušenosti, a odkazují vážnější zájemce na příslušnou literaturu, viz přehled.) První dvě odchýlení jsme si již popsali dříve, jsou jimi konfluencí a izolace, ustrnutí v krajním stavu, která v extrému ohrožují integritu organismu jako takového (na obrázku číslo 7 jsou vyznačeny šedou tečkovanou čarou na opačných vrcholech křivky). Další možná místa přerušení kontaktního cyklu jsou vyznačena trojúhelníčky a nalezneme je vždy na předělu mezi jednotlivými fázemi kontaktního cyklu (obvykle se vyskytují v různých kombinacích). Dominantními odchylkami jsou např. odchylky:

1. mezi stažením a vjemem – izolace, oddělení
2. mezi vjemem a uvědoměním – introjekce, zvnitřňování přijímání cizího za svoje („já“ tam, kde je ve skutečnosti „oni“)
3. mezi uvědoměním a mobilizací – retroflexe, obrácení k sobě („sobě, sebe“, tam kde ve skutečnosti je „tobě, tebe“)
4. mezi mobilizací a akcí – projekce, přenášení ven („oni, vy, ty“, kde ve skutečnosti je „já“)
5. mezi akcí a finálním kontaktem – deflexe, odklon (neurčitě nebo jiné zacílení, kde ve skutečnosti je „já toto tobě zde“)
6. mezi finálním kontaktem a stažením – konfluencí, splyívání („my“ tam, kde ve skutečnosti je buď „já“, nebo „ty“)

(lakonické komentáře v závorkách K. Balcar)

Je třeba poznamenat, že ne každá odchylka je poruchou (patologií). Např. formou retroflexe je intropekce, umění je zdravou formou projekce, vědomá deflexe pomáhá často odvrátit nebezpečí atp.

5. NÁSTROJE V KONTAKTU

V tomto oddíle se chci krátce dotknout některých základních možností, jak kontakt navozovat, udržovat, a jak případně modifikovat jeho průběh ve prospěch klienta. Připomínám, že jde pouze o poznámky, a tak si nedělám ani v nejmenším nárok na vyčerpávající výčet „nástrojů“.

„Funkcemi, prostřednictvím kterých se tvoří kontakt, jsou potenciálně naše senzorické, motorické a mentální funkce... právě tak jak je celek více než pouhý součet jeho částí, i kontakt je víc než součet všech možných funkcí, které by se ho mohly zúčastnit.“ (Polstnerovi) Dobrý kontakt je determinován spíše tím, jak člověk těchto funkcí užívá, než tím, které byly užity.

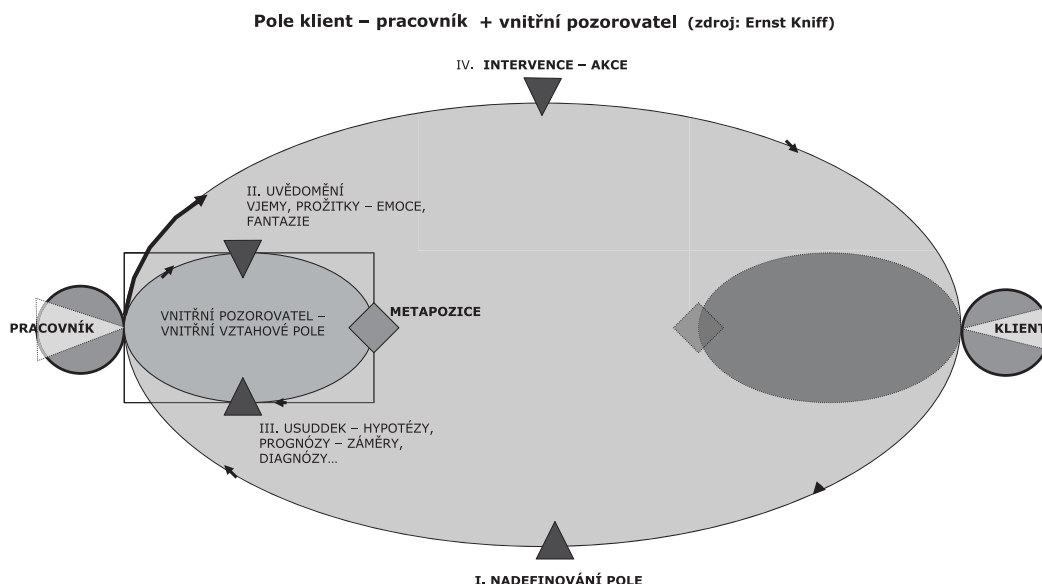
Aby se kontakt mohl stát základem pro „učící“ vztah, je nezbytné, aby měl kvality existenciálního dialogu. Dialog předpokládá zapojení obou účastníků, já i ty stejnou měrou, ovšem, alespoň z počátku, s rozdílnou zodpovědností. To znamená, že pracovník, jeho osobnost, je v dialogu s klientem plně zúčastněn. „Takový kontakt se vyznačuje upřímnou pozorností, vřelostí (autentičností), akceptováním a osobní zodpovědností... Dialog je založen na poznávání druhé osoby takové, jaká opravdu je, a na odhalování pravdivého ‚vlastního já‘, přičemž zúčastnění sdílejí fenomenální uvědomění“ (G. M. Yontef a J. S. Simkins). Aby mohl existenciální dialog nastat a uskutečnit se, je zapotřebí naplnit základní podmínky, jejichž nositelem a garantem je ve velké míře pracovník:

- přítomnost – v obojím slova smyslu, tedy teď a tady, ale i pracovníkovu skutečnou přítomnost v dané situaci; jedině tak může do setkání vnášet svoje vlastní pocity, myšlenky a skutečnosti, pracovníkova osobnost a její prožívání je základním nástrojem;
- angažovanost – ve smyslu odevzdání se a závazku (zájem a spolehlivost), v zásadě to znamená být jako osoba dostupný (v čase, prostoru, psychologicky a emočně);
- zahrnutí – ponoření se do prožitků partnera, včetně zahrnutí sebe do jeho zkušeností, jak nejvíce je to možné, bez posuzování, analyzování nebo interpretování, při zachování vlastní autonomní přítomnosti; zahrnutí spolu s jasným reflektováním hranic vytváří bezpečné prostředí pro klientovu fenomenologickou práci;
- spoluprožívání – dialog je něčím, co je víc prožitkem (a také akcí) než mluvením o něčem; tento termín snad nejvíce připomíná původní význam termínu spolubytí.

Existenciální dialog (mezi pracovníkem a klientem), který by nevytvářel prostor pro ukotvení do kontextu, tedy příležitost pro reflexi a uvědomění, by pravděpodobně postrádal velkou část svého sociálně pedagogického významu. Nástrojem je průběžné kontraktování – vytváření dohody o významu, obsahu a hranicích dialogu a její průběžná aktualizace. Zde má místo i reflexe a hodnocení ve vztahu k nadřazeným kontextům kontaktního pole.

Asi nejdůležitějším specifickým nástrojem kontaktní práce je schopnost zvědomování dějů, reflexe procesu, sebereflexe, a schopnost uplatnit tyto nové kvality při utváření vztahového pole. Velmi inspirativní podobu získal tento nástroj v konceptu vnitřního pozorovatele, tak jak byl formulován Ernstem Kniffem (ve výkladu jsem použil prezentaci Petra Klímy a Aleny Vosáhlové z roku 1999). Vychází z toho, že jedním ze specifických druhů kontaktu je kontakt se sebou samým, se svým vlastním vnitřním obsahem (viz výše). Aby mohlo k tomuto „vnitřnímu“ kontaktu dojít, tedy aby byl splněn předpoklad diference mezi „já“ a „ne-já“, musí se uplatnit specificky lidská schopnost, totiž rozdělit se na pozorovaného a pozorujícího. To úzce souvisí s další funkcí kontaktu, kterou je pozornost. Tu je možno zaměřovat (od základu záměr, záměrný), tedy intencionální pozornost. Vzniká tak vlastně „malý“ kontaktní cyklus (vnitřní vztahové pole s póly já – fenomenální já), vnořený do kontaktního pole já – ty.

III. KONTAKT / Já – Ty: pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska



Klient vstupuje do pole a svým chováním je definuje (I). Pracovník jevy s klientem spojené vnímá, nereaguje však bezprostředně, ale zůstává u svých vjemů a zvědomuje je v dialogu se svým pozorujícím já, které dovoluje z metapozice nahlédnout celý kontext jako celek (II) – prožitím smyslových, emočních a mentálních obsahů si vytváří úsudek (III), na základě kterého se potom rozhoduje o tom, jakou akci – intervenci (IV) na klientovo nadefinované pole zareaguje (jak pole redefinuje). Tento velký a malý cyklus se pak opakuje po celé trvání kontaktního děje. Malý cyklus – zapojení vnitřního pozorovatele – dovoluje pracovníkovi reflektovat proces a prostřednictvím celostního pohledu (zahrnujícího i jeho samého tak jak jej vnímá klient), volit takové intervence, kterými může průběh kontaktního děje a zaměření modifikovat v žádoucím směru. Dovedeno do důsledku: Optimálním výsledkem je, pokud klient objeví a naučí se využívat svého vlastního vnitřního pozorovatele, tedy podaří-li se mu zvědomit různé aspekty své aktuální existence, aby se mohl rozhodnout je integrovat, nebo odmítnout.

Využití vnitřního pozorovatele tedy nabízí autentický odstup, který dovoluje zhlédnout situaci v kontextu, založený na záměrném a celostním uvědomování si

- světa vnějšího prostřednictvím smyslů (vnímám),
- vnitřního světa prostřednictvím tělových pocitů včetně prožitku emocí (prožívám – cítím) a
- vazeb (kontextů a souvislostí) mezi tím, prostřednictvím veškerých mentálních aktivit – fantazie, vhledy, myšlenky, hypotézy (usuzuji – myslím).

Výsledkem úsudku je potom volba nějaké akce – intervence, ale to už se dostáváme za rámec poslání tohoto textu, totiž ke strategiím, metodám, dovednostem a kompetencím, které jsou z velké části běžně využívané v širokém spektru pomáhajících profesí.

ZÁVĚREM

V možnostech tohoto textu a ani v silách a kompetencích autora nebylo navrhnout definici kontaktu k oborovému sdílení, ale především poskytnout přehled o principech a východiscích, které by mohly přispět k dalšímu rozvoji kontaktní práce. Pojdme se tedy na závěr pokusit shrnout základní teze, především ty, které se váží k centrálnímu pojmu kontakt:

- základní a zároveň specifická forma interakčního děje
- je základní životní funkcí, a tedy i potřebou organismu ve vztahu k jeho okolí, jejímž naplňováním organismus zajišťuje vlastní homeostázu; kontaktování probíhá nepřetržitě po celou dobu existence organismu

- mezi dvěma „organismy“, strukturními celky, z nichž minimálně jeden má povahu subjektu (typy dle pólů kontaktního pole: subjekt – subjekt, subjekt – jeho vnitřní obsah, subjekt – objekt)
- základní kontaktní funkci mají hranice, vždy jde o setkání „já“ s „ne-já“
- ohraničený v čase na prožívanou přítomnost (ted) a prostorově fenomenálním polem (sdíleným kontextem)
- vnitřně dynamický – cyklické proměny energetizace organismu a kontaktního pole (od stažení přes mobilizaci zpět ke stažení)
- jako celek je sám složen z celků (například fází, nebo dílčích kontaktů) – potom se nabízí termín kontaktní děj, nebo nadřazený kontakt (v protikladu ke kontaktům dílčím, nebo doprovodným)
- efektem kontaktu je samoorganizace pole doprovázená vypořádáním, zpevněním a ustoupením sdíleného obsahu („figury“), který je buď organismem integrován, nebo odmítnut, což je vždy zdrojem změny navozené u zúčastněných subjektů
- celostně prožívaný a zaměřování pozornosti zvědomitelný (tělo, emoce, rozum)
- zvědomování umožňuje kontaktní děje vztahovat k nadřazeným kontextům, vědomě je navozovat, utvářet a případně modifikovat
- nositelem zvědomělé kontaktnosti je v rámci kontaktní práce vždy pracovník, jehož zodpovědnost potom spočívá v navozování, udržování a kultivaci předpokladů existenciálního dialogu (bez ohledu na to, o jaký typ z hlediska zúčastněných pólů kontaktního pole se jedná)
- kontaktní děje zakládá mnohačetné vztahy, které formují naši identitu

Je mi tedy zřejmé, že kontakt a kontaktnost má regulérně povahu fenoménu, na jehož popisu se různí pozorovatelé mohou shodnout. Záleží tedy jen na našem úsilí a profesní poctivosti, zda se podaří dospět k uspokojivé a akceptovatelné definici, která by se třeba jednou mohla stát i základem pro definici výkonu v rámci pomáhajících profesí (ta bude muset nutně zohlednit mnohačetnost kontaktních dějů a také varianty kontaktů mířených na jiné části kontextu klientova prožívání, než je jeho osobnost).

V úvodu článku jsem sobě i vám slíbil, že budu v průběhu práce na textu shromažďovat nápady a nedodělky, které se mi cestou namanou. Zde je jejich neúplný a nestrukturovaný výčet:

- rozpracovat způsoby utváření a modifikování kontaktního děje – v souvislosti s běžnými metodami sociální práce, sociální pedagogiky, ale i např. antropologie
- formy opakovaného kontaktu a komplexní kontaktní děje při práci se skupinou
- osobnostní typologie dle vstupu do kontaktu a typologie uspořádání polí pracovník – klient (včetně limit pracovníka)
- poruchy kontaktu v kontextu kontaktní práce, především na straně pracovníka
- možnosti aplikace poradenských kontaktních postupů (např. pro organizace) v práci se skupinovým kontextem
- výšek vlastního životního příběhu jako pracovní nástroj
- dialog životních příběhů v kontaktní práci
- postup a přiměřenost interakcí při doprovázení kontaktním dějem
- dodefinování kontaktu jako jednotky výkonu včetně kontaktu s přirozeným prostředím a utvářením kontaktních rámců
- formy dokumentace a evaluace kontaktního děje
- kontaktní práce s konfliktem a odporem
- metody synchronizace „rozposouvání“ kontaktních dějů (Já – Ty) ad.

Myslím, že být v kontaktu s kontaktem je docela dobrý způsob, jak pomoci kontaktní práci utvářet její identitu.

Joseph Zinker ve své knize *Tváří proces* v Gestalt terapii uvádí výčet aspirací na člověka, který se účastní terapeutického procesu. Uvedu na závěr některé z nich jako inspirativní vzkaz kontaktním pracovníkům:

- učí se přivlastnit si své prožitky
- učí se uvědomovat si své potřeby a rozvíjet dovednosti, které vedou k jejich uspokojování, aniž by ubližoval druhým
- směřuje k prožitku vlastní síly a schopnosti podporovat sám sebe
- stává se citlivým ke svému okolí
- učí se přijímat odpovědnost za své činy a jejich důsledky

III. KONTAKT / Já – Ty: pracovník a klient v kontaktu – principy a východiska

A přidejme ještě jako bonus tři Dalajláma doporučení:

- Naučte se pravidla, abyste věděli, jak je správně porušit.
- Pamatujte si, že když nedostanete, to co chcete, je to někdy skvělý zásah štěstí.
- Sdílejte své poznatky. Je to způsob, jak dosáhnout nesmrtelnosti.

Použitá a doporučená literatura:

Balcar, K.: Tvarová terapie: základní prvky a pojmy (online). Dostupné na www.gestalt.cz.

Drapela, V. J.: Přehled teorií osobnosti. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-251-3

Chrástanský, J.: Pohled na východiska, principy a některé psychologické otázky teorie gestalt terapie (online). Dostupné na www.gestalt.cz.

Polstner, E; Polstnerová, M.: Integrovaná gestalt terapie. Boskovice: Albert, 2000. ISBN 0394-71006-1

Staemmler, F. M.: Tady a teď. Kritická analýza (online). Dostupné na www.gestalt.cz, 6. 5. 2002.

Yontef, G. M.; Simkin, J. S: Gestalt terapie (online). Dostupné na www.gestalt.cz.

ZINKER, J.: Tvůrčí proces v Gestalt terapii. Brno: ERA, 2004. ISBN 0-394725-67-0

IV.

STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY



Pozorujeme-li rozvoj nízkoprahových služeb v České Republice, lze si všimnout několika etap. Dělítkem a rozlišovacím znakem může být „vývojový úkol“, který tento mladý obor v danou chvíli plnil.

Při vzniku prvních zařízení byla pozornost koncentrována na čerpání filosofie a metodiky od našich vyspělejších zahraničních sousedů. Následovala éra přesvědčování veřejnosti a politické scény o smysluplnosti a užitečnosti nových metod řešení sociálního vyloučení. Zásadní bylo také zmapování a porozumění tomu, kdo jsou potřební adresáti nízkoprahových služeb a jaké jsou jejich potřeby. Dalším vývojovým úkolem bylo osvojení si profesní etiky a ujasnění, jaké jsou hranice ve vztahu ke klientům, kolegům a dalším institucím. Významnou etapou bylo prosazení se mezi státem uznávané typy služeb, a tím zrovnoprávnění s jinými sociálními službami. A konečně zásadním úkolem pro zrání oboru bylo a nadále zůstává osvojení si strategií, postupů a pracovních technik, kterými můžeme být reálně užiteční klientům a společnosti. Vždyť každý skutečně profesionální kontaktní pracovník tváří v tvář klientovi čelí bazálnímu úkolu: vybrat ze škály možností přiléhavý postup podpory a odpovědně, svědomím úskalí, jej použít.

Tato kapitola představuje část pracovních nástrojů a technologií, které jsme zvládli během plnění zmíněného vývojového úkolu si osvojit. Nejde o celistvý přehled kompletního pracovního arsenálu, ale jedná se o sondu ukazující směry, kudy jsme o několik kroků postoupili.

Úvodní text kapitoly se věnuje fenoménu nízkoprahovosti a ukazuje, jak prakticky postupovat při nastavování „prahů“ jednotlivých programů a zařízení. Ucelené přiblížení konkrétní techniky motivačních rozhovorů přináší text Martina Větrovce. Jde o úspěšnou a v praxi ověřenou techniku, umožňující pracovat i s nemotivovanými klienty, kteří tvoří významnou část cílové skupiny nízkopra-

hových programů. Poměrně dlouhou cestu prošli za posledních 15 let programy pracující s uživateli drog. Texty Jiřího Staníčka a Petra Hrdiny dávají popis možností práce s uživateli drog v oblasti snižování rizik. Texty Milana Lipnera a Reginy Babické obohacují spektrum pracovních strategií o rozměr socioterapie, respektive pomoci a kontroly.

Z celé kapitoly pak výrazně ční (slovníkem, obsahově i z hlediska kontextu) text Matouše Řezníčka. Tvoří velmi ucelenou sondu do oblasti náročného (a málokdy takto uceleně zpracovávaného) tématu, jak pracovat s výchovnou situací. Vzhledem k tomu, že komplexním popisem postupu, jak nakládat s výchovnou situací, nedisponujeme, předkládáme Vám jej jako zajímavou inspiraci.

Kroky k vydefinování pracovních strategií a technik proběhly i na poli nízkoprahových klubů pro děti a mládež. Přinášíme popis strategie programů specifické sociální prevence a také popis problematiky klubových konstelací. Kapitulu uzavírají texty věnované práci s domovskou skupinou a práci s dívkami v prostředí nízkoprahového klubu.

NÍZKOPRAHOVOST V PRAXI ANEB JAK PRACOVAT S PRAHY



Aleš Herzog

1. ÚVOD

Zeptáte-li se pracovníků nízkoprahových programů, co znamená pojem „nízkoprahová služba“, často zazní odpověď, že daná služba je pro „všechny“, má „otevřené dveře“, nevedou se „průkazky“, je to „úplně anonymní“ a „zadarmo“. Tyto parametry nám sice mohou pomoci udělat si o nízkoprahovém programu představu, nejsou však přesné. Pokud bychom je dogmaticky uplatňovali, zjistili bychom, že samy o sobě nejsou zárukou skutečně „nízkého prahu“ pro určitou cílovou skupinu a jejich „blbunevzdorné“ naplňování může vést až k reálnému ohrožení klientů, pracovníků, či k ohrožení efektivity konkrétních programů.

V českých podmínkách se stal termín „nízkoprahovost“ určitým zaklínadlem, které u našich zahraničních sousedů nenajdete. Využíváme jej jako vývěsní štít (identifikátor) služeb (označujeme se nízkoprahové programy, nízkoprahové kluby, nízkoprahová denní centra) a dělítko od jiných služeb.

Tento text by měl sloužit jako pomůcka pro nastavení (kalibraci) nízkoprahové služby.

2. PROČ NÍZKOPRAHOVOST?

Nízkoprahovost spojujeme se sociálními službami. Jde o specifický rys části sociálních programů, o reakci na to, že část sociálních služeb se mívá se svými adresáty. Důvodem je existence bariér mezi poskytovatelem a osobami, pro které byla služba určena. Tyto bariéry se mohou nacházet jak na straně potenciálních adresátů, tak na straně poskytovatele či společenského kontextu.

Jaké jsou bariéry, které brání někomu vyhledat pro něj prospěšnou službu?

- neznalost a neinformovanost
- rezignace, lenost a pasivita
- neschopnost či neochota plnit podmínky spojené s čerpáním běžných služeb
- neschopnost či neochota službu vyhledat
- obava ze stigmatizace či postihu

Jaké jsou bariéry, které brání společnosti (potažmo poskytovatelům) být v kontaktu a ovlivňovat část osob, které jsou ve stavu nouze nebo konají pro společnost ohrožující jednání?

- ideové a ideologické zábrany (nedostatek pragmatického přístupu)
- neznalost funkčních řešení souvisejících s nedostatkem inovace, nedostatkem hledání
- rezignace, neochota investovat do určité oblasti veřejné prostředky či jejich nedostatek

Tyto bariéry jsou často jen přesmyčkou předcházející zábrany – z pohledu potřebných osob. Pokud pro společnost určitá část rizikového chování a jednání je natolik zásadní, že jde cestou trestních postihů, vyvolává to i na opačné straně (u potřebných osob) napětí, obavu z potrestání a neochotu pomoc vyhledat.

Příklad: Ilustrací je situace v zemích bývalého Sovětského svazu, kde ideologická nechuť a nízká ekonomická úroveň přispěly k šíření viru HIV mezi problémovými uživateli drog, neboť nedošlo k včasnému zavedení výměnných programů.

3. CO JE NÍZKOPRAHOVOST?

V materiálu Pojmosloví NZDM¹ je uvedena tato definice základních rysů nízkého prahu:

- Zaměření na osoby, které nevyhledávají běžnou (institucionalizovanou) pomoc
 - Služba je poskytována co nejvíce v běžném (přirozeném) prostředí klienta
 - Pro realizaci služby není třeba znát podrobné údaje o klientovi
 - Jsou odstraňovány psychologické, sociální i technické bariéry využití služby
 - Cíle jsou nastaveny pragmatičtěji, než jsme zvyklí
- Nízkopraховost můžeme chápat jako princip, jímž se inspirujeme a jímž poměřujeme chod sociálních služeb. Nejde o universální poučku s jednotným výkladem ani o souhrn přesných postupů (co a jak má vypadat).

Chceme-li na nízkopraховost nahlédnout, nabízí se nám několik rozměrů, v nichž ji můžeme odhalovat:

- nízkopraховost v kontextu cílových skupin a jejich žitých skupinových norem
- nízkopraховost v kontextu kontaktní práce
- nízkopraховost jako reálná dostupnost (nízkopraховé kontaktní rámce)
- nízkopraховost jako pragmatické nastavování cílů
- nízkopraховost jako šetrné nakládání s údaji

Jde o oblasti, do nichž se nízkopraховost promítá, a my se pokusíme na každé z nich ukázat její praktický obsah.

4. NÍZKOPRAHOVOST V KONTEXTU CÍLOVÝCH SKUPIN A JEJICH ŽITÝCH SKUPINOVÝCH NOREM

Cílová populace nízkopraховých programů dle Petra Klímy² vzhledem ke své životní situaci často:

- neví, proč a jak by měla usilovat o změnu
- všechny své možnosti a dovednosti vyčerpala
- ztratila naději, rezignovala a odmítá o jakýkoli obrat usilovat

Potenciální klienti nízkopraховých programů jsou nebo mohou být v odporu vůči nabídce pomoci obecně. Nerozumí, nebo odmítají si připustit, že by jim služba mohla být prospěšná. Pomůžeme-li si terminologií motivačních rozhovorů a kola změny: „Klient je ve fázi před uvažováním o změně.“

Další možností, která souvisí s typem služeb sociální prevence, je, že cílová populace programu aktuálně nečelí životním obtížím, ale vzhledem k jejímu životnímu způsobu a prostředí, v němž se pohybuje, mohou takovéto obtíže nastat.

Příklad: Takováto charakteristika je často typická pro skupiny dětí a mládeže ohrožené společensky nežádoucími jevy. Dospívající si často teprve vytvářejí škodlivé návyky, zažívají v zesilující intenzitě adrenalin související s rizikovým chováním (např. začínají „chodit za školu“, experimentují s alkoholem a nealkoholovými drogami, pokoušejí se o první krádeže v rámci hry). Teprve díky nějakému zesilujícímu podnětu (neúspěch ve škole, konflikt s rodiči, seznámení se s delikventní partou) posléze dochází k rozvoji obtížné životní situace.

Nízkopraховost v tomto kontextu definujeme skrze zaměření a přiléhavost na určitou cílovou skupinu. Jiné parametry dostupnosti bude mít program dostupný pro malé romské děti z ghetta bývalého

1 HERZOG, A., SYROVÝ, J., ZIMMERMANNNOVÁ, M. et al. Pojmosloví nízkopraховých zařízení pro děti a mládež (NZDM) [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál o nízkopraховých sociálních službách a zařízeních, 17. 09. 2006. Dostupné na: <<http://www.streetwork.cz/content/view/202/145/>>

2 JEDLIČKA, R. et al. Děti a mládež v obtížných životních situacích. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0. Kapitola: Klíma, P. Čím a jak se odlišují nízkopraховé služby od standardních?, s. 384

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy

okresního města a jiné program pro ruskojazyčné injekční uživatele v Praze. Podoba nízkoprahovosti se podle cílové skupiny liší.

Při nastavování prahu v kontextu cílových skupin vycházíme z charakteristiky životního způsobu cílové skupiny. Základní rysy, které analyzujeme:

- jaké jsou žité skupinové normy cílové skupiny (jaké je typické chování cílové skupiny)
- jaké jsou pocítované skupinové normy cílové skupiny (jaké jsou typické postoje)
- jaká jsou největší ohrožení, tedy rizikové chování a jednání přítomné v cílové skupině
- jaké jsou nejčastější potřeby osob z cílové skupiny
- v jakých situacích typicky reaguje cílová skupina rezignací či odporem

5. NÍZKOPRAHOVOST V KONTEXTU KONTAKTNÍ PRÁCE

Nízkoprahovost často zmiňujeme v kontextu metody kontaktní práce. Jak se v ní promítá nízkoprahovost? Jak se ona promítá v nízkoprahovosti?

Petr Klíma³ konstatuje: Obsahem kontaktní práce je mnohvrstevný kontakt:

- s reálným prostředím, s konkrétním životním prostorem cílové skupiny
- se sociálními situacemi, v nichž jsou tito 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
- se skutečnými možnostmi a příležitostmi, které klienti v dané lokalitě mají

5.1 Kontaktní práce „teď a tady“

Nízkoprahové programy nemají stabilní rámec setkání s klienty ani z hlediska délky pracovního setkání, ani z hlediska pravidelnosti. Rozsah i frekvenci kontaktu setkání určuje klient výrazněji, než jsme tomu zvyklí u „nenízkoprahových“ programů. Nejpatrněji to můžeme sledovat u nízkoprahových služeb vyhledávacích – terénních 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 teď a tady. Samozřejmě se pokoušíme kontraktovat další setkání (často úspěšně), ale charakter služby nás nutí neodsouvat cokoliv zásadního.

Pokládáme si otázky:

- co může klient právě teď udělat (získat) pro zlepšení své situace
- jaké množství informací mohou klientovi sdělit, aby si něco odnesl

Petr Klíma⁴ uvádí: Porozumění tomu, „čím a jak“ budoucí klienti „žijí – teď a tady“, je pro koncipování obsahu nízkoprahové práce a kontaktu mnohem podstatnější, než poznání a vylíčení toho, „jakí jsou a co dělají špatně.“ Obecněji tedy můžeme zásadě teď a tady rozumět jako snaze rozumět aktuálním potřebám, pocítům a kontextu, v němž se cílová skupina nachází.

5.2 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 programu.

V rámci nízkoprahového přístupu je nutné pracovat s tím, „co je“. Nemůžeme očekávat, že klient bude na pracovní setkání s námi zcela připraven, že bude ve stavu bdělém a aktivním. To, jak se klient aktuálně cítí, výrazně ovlivní podobu našeho pracovního setkání.

3 JEDLIČKA, R. et al. Děti a mládež v obtížných životních situacích. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0. Kapitola: Klíma, P. Základní typy nízkoprahové organizovaných služeb, s. 392

4 JEDLIČKA, R. et al. Děti a mládež v obtížných životních situacích. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0. Kapitola: Klíma, P., Pedagogika mimo zdi institucí

Příklad: Při práci s uživateli drog v rámci terénního programu je časté, že klient se nachází ve stavu akutní intoxikace, cravingu, či příznaků abstinčního syndromu.

Kontaktní pracovník nízkoprahového programu se tedy snaží v rámci každého setkání vzít v potaz reálnou situaci, s níž klient aktuálně přišel. Samozřejmě i toto má své hranice.

Příklad: Pokud přijde do K-centra klient v akutní intoxikaci a toto zařízení má svůj minimální práh „nebýt v akutní intoxikaci“, nesplnil základní vstupní podmínku a bude požádán o návštěvu v jiném terénu.

5.3 Kontakt s reálnou budoucností

Petr Klíma⁵ konstatuje, že obsahem kontaktní práce je kontakt se skutečnými možnostmi a příležitostmi, které klienti v dané lokalitě mají. Zde se dostáváme k pohledu na nízkoprahovost jako na pragmatičnost. Při našich nabídkách a intervencích – při práci s motivací – bychom si měli uvědomit jejich přiléhavost s ohledem na to, jaká je klientova perspektiva (jiná bude při práci s mladistvým prvopachatelem a jiná při práci s 60letým bezdomovcem, který má zdravotní postižení a těžkou závislost na alkoholu).

6. NÍZKOPRAHOVOST JAKO REÁLNÁ DOSTUPNOST

Jiří Staníček⁶ říká: „Nízkoprahovost je o skutečné a reálné dostupnosti. Každý program, každé centrum musí ve své lokalitě, komunitě, tj. ve své sociální realitě vědět, co určuje tu skutečnou dostupnost. V rozměru reálné dostupnosti se ptáme:

- Kde má být služba umístěna, aby ji klienti vyhledali?
- Jak má být služba označena (jakou má mít image), aby ji klienti přijali?
- Kdy má služba fungovat, aby ji klienti vyhledali?
- Jaký má být vklad klientů (cena a podmínky užívání služby pro klienty), aby klienti službu vyhledali?

6.1 Umístění služby

Pokud přemýšlíte o zřízení a umístění nízkoprahového zařízení, zjistíte, že není možná žádná univerzální rada.

Příklad: Nabízí se vám pro vaše město prostory v areálu, kde je také služebna policie? Pokud pracujete např. s nitrožilními uživateli pervitinu, kteří mají paranoidní obavy z pronásledování policií, budou pro Vás prostory v areálu stigmatizující, klienty odrazující. Pokud ale plánujete zřídit klub pro menší děti, blízkost policie vás nikterak nelimituje a klienty neodrazuje. Oba druhy programů mohou mít přitom nízkoprahový charakter.

Jaké mohou být základní limity z hlediska umístění služby?

- Služba není umístěna v dosahu cílové skupiny, tedy v místech, kde se cílová skupina pohybuje v době, kdy má čas a chuť službu vyhledat. Jde o to, aby 80% klientů si neřeklo „To je příliš daleko, tam nejdu (nebo nejedu). Ve velkých městech často najdeme některé služby umístěné ne úplně v centru, ale v dosahu městské hromadné dopravy. Pokud jsou skutečně klienti schopni na místo, kde se služba nachází, dorazit, nevadí to.

Základní rysy, které při nastavování prahu v kontextu umístění služby analyzujeme:

- V jaké lokalitě se naši potenciální klienti pohybují v době, kdy jsou schopni a ochotni službu vyhledat?
- Jaká je mobilita potenciálních klientů? Známé přísloví říká: „Když nejde Mohammed k hoře, musí

5 JEDLIČKA, R. et al. Děti a mládež v obtížných životních situacích. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0. Kapitola: Klíma, P., Pedagogika mimo zdi institucí

6 Staníček, J., Ethum 33/2002, Rozhovor s Jiřím Staníčkem, str. 15

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy

hora k Mohammedovi. Špatně zvolené umístění služby (dané např. lukrativní nabídkou městského úřadu, který se snaží zbavit nebytových prostor na úplném okraji města) má často fatální dopad na využití služby.

6.2 Označení a image služby

Rozdíl v označení a image různých nízkoprahových programů je častý.

Příklad: Můžeme porovnat pracovníka terénního programu pro uživatele drog, který do terénu vychází „označen“ taškou s logem terénního programu, a oproti němu pracovníka nízkoprahového střediska Armády spásy pro bezdomovce, který má na sobě uniformu. Taška a logo terénního programu je srozumitelnou „image“ pro problémové uživatele drog na otevřené drogové scéně. Naopak pro ostatní kolemjdoucí toto označení srozumitelné být nemusí, což může být výhodou např. z hlediska záměru programu nestigmatizovat své klienty. Naopak pracovník Armády spásy je ve středisku jasně odlišen uniformou, programy Extasy Harm Reduction na tanečních festivalech budou mít také jasně označené své stánky.

Základní rysy, které při nastavování prahu v kontextu označení a image analyzujeme:

- 1) v jakém rozsahu má být služba označena?

Označení služby je klíčové pro první kontakt s novým klientem. Mělo by umožnit identifikaci prostoru ze strany klientů. Tedy prvotní je dát jasný signál „Zde jsme“ a usnadnit i institucím, které na nás odkazují, navigaci při předávání klientů. Neměli bychom přitom podceňovat, že sami klienti si jsou významným (svěpomocným) zdrojem informací.

Příklad: Co se týká popisu cesty do nízkoprahového klubu, pak dospívající určitě mnohem lépe sdělí svému vrstevníkovi „Vejdeš do ulice u gymnázia a uvidíš na konci velkou ceduli s nápisem KLUB, než „Je to tam někde na sídlišti, není to úplně označené, jen na zvonku je napsaný název té organizace, ulici fakt nevím“.

- 2) Jakým způsobem má být služba propagována?

Propagace v sobě primárně obsahuje dostat ke klientovi informace, kde se služba nachází (místně, časově). Měla by mít i vyšší ambice: vzbudit v klientovi sympatie, minimálně ale neodradit. Najít vhodné komunikační kanály je v podstatě záležitostí marketingu. Specifikem nízkoprahových programů je velký význam informací, které si předávají klienti mezi sebou. Sociální vyloučení a marginalizace totiž často znamená, že klienti nevyužívají běžných informačních sítí a nemusí být jimi zasaženi.

Příklad: Pracujeme-li s osobami, které nerozumějí majoritnímu jazyku (např. ruskojazyční uživatelé drog), je nutné využívat jazyk, kterému rozumějí. Pracujeme-li s pologramotnými či negramotnými klienty (děti v sociálně vyloučené lokalitě), budeme více sahat k obrázkovému sdělení.

- 3) Jaké označení by naopak mohlo klienty stigmatizovat či jinak odrazovat od užívání služby?

Určité označení služby může být pro část klientů vysoce atraktivní, pro jiné naopak nepříjemné, odrazující.

Příklad: Nazveme-li kontaktní centrum pro uživatele drog např. „Centrum pro úplné trosky“, část klientů, která se identifikovala s pozicí „fetáka – bezdomovce“, nebude mít s tímto názvem žádný problém, naopak část nepravidelných uživatelů bude pociťovat, že do programu nepatří. Stejně tak některé biblické názvy zařízení (např. Noe, Jonáš apod.) mohou odrazovat část klientů, kteří budou apriori očekávat, že zařízení se zabývá misijní činností.

Specifikem je označení u mobilní práce. Např. u terénních programů pro uživatele drog může označení pracovníků při práci na otevřené drogové scéně (např. taškou s logem programu, tričkem) být výhodou, neboť potenciální klienti toto označení znají z doslechu nebo z jiného programu, ale naopak při práci na uzavřené scéně a v drogových bytech může být označení nevýhodou, neboť klienti při kontaktu s pracovníkem mohou riskovat prozrazení svého rizikového chování.

- 4) Jak má vypadat vchod do služby?

Markéta Lukáčová⁷ tuto problematiku lapidárně shrnula v označení workshopu konference „Nízkoprahovost – klika nebo koule“. Klikou a otevřenými dveřmi usnadňujeme zájemcům o naše

7 LUKÁČOVÁ M., Konference Nízkoprahové programy 2007, Workshop „Nízkoprahovost – klika nebo koule“

služby příchod do zařízení. Zařízení vypadá dostupněji. Koule na dveřích (spojená se zvoněním) naopak první kontakt znesnadňuje, zvyšuje bariéry. Na druhou stranu však umožňuje jasnou proceduru kontaktu (pracovník jde otevřít, má prostor pro první posouzení potřeb příchozího, ještě v situaci, kdy příchozí není v budově, a také může aranžovat celý začátek návštěvy příchozího).

Příklad: Pracovník kontaktního centra pro uživatele drog (kde typicky koule na dveřích bývá), má tak proti pracovníkovi NZDM jasně vydefinované pole pro komunikaci s klienty. Může již na začátku, před vstupem do objektu, orientačně posoudit, v jakém stavu klient přichází (z hlediska intoxikace drogou) a režírovat podle toho celý další postup.

Fenomén „otevřenosti a otevřených dveří“ je spíše obrazným přirovnáním, vztaženým k nízkoprahovým programům, než praxí. Otevřenost k příchozím se spíše projevuje na přístupu pracovníků, než přímo na vstupním otvoru do objektu.

Příklad: Zajímavou polaritou je aktuální praxe kontaktního centra Sananim, kdy vzhledem velkému přetlaku (zájmu klientů o čerpání služeb) došlo k tomu, že zařízení muselo přikročit k výrazné strukturalizaci programu, včetně zásahu do rituálu příchodu do služby. Dveře zařízení jsou v současnosti označeny signalizací, která při úplném vytižení („když je narváno“) dává najevo, že je plno. V té chvíli se tedy služba zabývá pouze klienty, kteří jsou uvnitř, a pracovníci neodcházejí ke dveřím vysvětlovat nově příchozím, že je aktuálně plno.

6.3 Podmínky využívání služby

6.3.1 Stanovování podmínek jako pracovní nástroj

Jiří Staníček⁸ uvádí: „Každý program má nějaký minimální práh.“ Při nastavení prahu, tedy podmínek, které musí klient splnit, aby mohl službu využít, je nutné vyjít z důkladné analýzy žitých norem cílové skupiny a z filosofie programu. Protože cílová skupina každého programu je unikátní a filosofie programů se liší, je logické, že se od sebe budou prahy (stanovené podmínky) jednotlivých programů lišit.

Stanovování podmínek je jedním z našich základních pracovních nástrojů. Co vše můžeme rozumět podmínkami využívání služby:

- v jaké „kondici“ klient musí být, aby mohl službu čerpat
- zda a kolik finančních prostředků musí klient zaplatit za využívání služby
- co musí klient dalšího vložit (např. vlastní aktivitu), aby mohl službu využívat
- jak se musí klient při čerpání služeb chovat, aby mu nebyla odepřena
- zda v případě nedodržení podmínek následuje omezení či odmítnutí přístupu ke službě

6.3.2 Fyzický a psychický stav klienta jako podmínka čerpání služby

Pravidla nízkoprahových služeb typicky obsahují část, která stanovuje, v jakém stavu klient být nesmí, pokud chce službu čerpat. Tyto nároky se značně liší, jak podle typu služby, tak podle filosofie programu. Například některé programy pracují jen s klienty, kteří nejsou ve stavu akutní intoxikace drogami, jiné toto berou jako prostý fakt. Při stanovení nároků na klienta bereme v potaz:

- realitu životního stylu cílové skupiny, tedy nakolik je určitý fyzický a psychický stav běžnou součástí jejich života a skupinovou normou...

Příklad: Noclehárna pro bezdomovce se sklony k alkoholismu, která má sloužit jako stanice poslední záchrany, aby bezdomovci přežili zimu, musí vzít v potaz, že její typická klientela je dlouhodobě pod vlivem alkoholu.

- rozměr bezpečí, tedy zda a nakolik klient může ohrožovat zdraví sebe sama, pracovníků, i ostatních klientů...

Příklad: Pokud je klient výměnného programu „na dojezdu po intoxikaci pervitinem“, pak vzhledem k tomu, že existuje zkušenost s častou agresí klientů v takovýchto stavech, přistoupí zařízení logicky ke stanovení restrikce vstupu.

- rozměr efektivity, tedy v jakém stavu má poskytování určité služby nějaký efekt, zamýšlený dopad...

Příklad: Do nízkoprahového centra dorazí klient v těžké intoxikaci a deklaruje zájem o určitý typ

8 STANÍČEK, J., Éthum 33/2002, Rozhovor s Jiřím Staníčkem, s. 15

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy

poradenství (např. právní poradenství v oblasti odvolání proti výpovědi z nájmu. Vzhledem ke svému stavu však při poskytování poradenství usíná. Poskytovat tuto službu klientům v tomto stavu není tedy efektivní. Ale poskytnutí bezpečného prostoru na přespání efektivní službou být může.

U některých typů služeb (např. vyřízení dokladů, příprava na léčbu) je to, že se klient dostaví ve smluvený čas a ve fyzicky a psychicky bdělém stavu, dokladem motivace, a tedy vkladem, který musí klient pro čerpání služby vložit.

6.3.3 Platba za využívání služby

Nízkoprahově automaticky neznamená bezplatně, typicky jsou však v nízkoprahových službách bezplatně poskytovány služby charakteru sociálního poradenství. Nejčastěji se finanční spoluúčast využívá při potravinovém servisu či při poskytování přespání. Výše spoluúčasti klienta se liší jak podle finančních schopností klientů, tak dle typu služby. Jedním z důvodů pro zavedení finanční spoluúčasti je omezení zneužívání či nešetrného čerpání služby. Druhým aspektem může být také sociální trénink – pokud by si klient zvykl, že vše je bezplatné, může to podporovat jeho sociální vyloučení. Při setkání s běžným životem, v němž platí pomyslné „nic není zadarmo“, by totiž klient – zvyklý na to, že v nízkoprahovém programu „létají pečení holuby sami do huby“ – mohl tvrdě narazit.

Jak stanovit, kolik a za co se má platit?

- podle prostředků cílové skupiny, tedy kolika penězi typicky klienti disponují,
- dle psychologické hodnoty peněz...

Příklad: Jinou hodnotu má 1 Kč pro pracujícího člověka s pravidelným příjmem, jinou pro dospívajícího chlapce žijícího s nezaměstnanými rodiči v sociálně vyloučené lokalitě, a jinou pro problémového uživatele drog, který musí denně získat 1000 Kč na svou dávku drogy). Dospívající často nemají problém dát 60 Kč za cigarety, ale nejsou ochotni si koupit za 15 Kč lístek na vlak, aby jeli s pracovníky nízkoprahového klubu do sousedního města na turnaj ve stolním fotbale.

- podle filosofie služby a váhy konkrétní aktivity v ní... zde vstupuje do hry pragmatický charakter nízkoprahovosti: Jde o to, co určitou aktivitou v chodu služby sledujeme...

Příklad: Jinak se budeme chovat při stanovení poplatků u aktivit, které jsou nadstandardní (např. počítačové hry v nízkoprahovém klubu pro mládež), jinak u aktivit spojených se smyslem služby (např. testy na pohlavní choroby u osob pracujících v sexbyznysu).

6.3.4 Další vklady a podmínky za využívání služeb

Pokud chcete shlédnout divadelní představení v Národním divadle, nestačí jen koupit si lístek a přijít. Musíte se také vhodně obléci (oblek, šaty) a během představení se chovat předepsaným způsobem (nejíst brambůrky, neglosovat výkon herců, nepsat esemesky), jinak budete vyvedeni. Kromě platby zde vystupuje i další rozměr onoho „něco za něco“: rozměr podmínek, které musíte splnit, a činností, které musíte vykonat, abyste mohli službu využít. Tedy musíte (nebo naopak nesmíte) se určitým způsobem chovat.

Nízkoprahové programy typicky ve svých pravidlech stanovují, jaké chování je zakázané v rámci jejich prostor. Typicky to bývá zákaz manipulace s návykovými látkami, zákaz sexu a zákaz násilí. Protože tyto aktivity patří typicky k „dennímu chlebu“ některých cílových skupin, jejich „zřeknutí se“ pro danou dobu můžeme považovat za určitý vklad, který klienti činí.

Významný rysem nízkoprahových služeb je způsob, jak se nakládá s klienty, kteří poruší pravidla (podmínky). Jde především o to, zda v případě nedodržení podmínek následuje omezení či odmítnutí přístupu ke službě.

Příklad: Pokud v restauraci ukradnete příbory a poperete se s jiným hostem, eventuelně napadnete slovně vrchního, již vás tam nikdy nevpustí. Pokud to uděláte v kontaktním centru (ukradnete příbory, poperete se s jiným klientem a napadnete slovně pracovníka), po určité době zákazu vstupu či jiné sankce (např. odpracování) se můžete do káčka vrátit a dostat stejně kvalitní služby jako kdokoli jiný z hostů.

Velmi zásadním je brát při stanovování podmínek (pravidel) v potaz skutečné možnosti klientů a „neupadnout do pastí“ v domněnku, že pokud budete mít nároky vysoké, klienti se při jejich plnění „zkulturní a napraví“. V praxi spíše dojde k tomu, že budete systematicky svádět s klienty boj o dodržování pravidel, místo kontaktních pracovníků se z Vás stanou hlídači pořádku a v důsledky budete muset stále „vyhazovat“ klienty ze zařízení, protože opět něco porušili.

Příklad: Zajímavým precedentem a příkladem z opačného pólu spektra je pražské kontaktní centrum Drop-in, kde v tzv. čekárně došlo ke zrušení udělování sankcí za potyčky mezi klienty. Dle sdělení vedoucího služby po tomto zrušení potyček výrazně ubylo.

Velmi zajímavou oblastí pro uplatňování podmínek jsou podmínky, které mají motivační charakter a souvisí s filosofií programu. Aplikují je především programy založené na principu svépomoci, které požadují po klientech aktivní vklad při zajištění chodu programu (pomoc při úklidu, údržbě, zajištění běžných činností).

V rámci jednoho nízkoprahového zařízení přitom lze vytvářet dílčí programy, které se od sebe mírou nároků liší. Kromě základní úrovně mohou existovat programy s vyšší mírou aktivity klientů (s vyšším prahem). Např. klienti, kteří mají zájem si doplnit v rámci nízkoprahového klubu základní znalosti v oblasti výpočetní techniky, budou muset splnit vyšší nároky (včasný příchod, příprava), než klienti, kteří se takového kurzu neúčastní. Klient kontaktního centra, připravující se v rámci individuální případové práce na nástup do léčby, musí splnit více, než uživatel docházející pouze za výměnným programem. Obrazně můžeme přirovnat zařízení k dálnici, která umožňuje klientům pohybovat se v různých pruzích stejným směrem, ale odlišnou rychlostí – dle vlastní volby.

7. NÍZKOPRAHOVOST JAKO PRAGMATICKÉ NASTAVENÍ CÍLŮ

7.1 Co to je pragmatické nastavení cílů

Nízkoprahové služby se odlišují od standardních služeb tím, že jejich zamýšlené cíle jsou formulovány pragmatičtěji, než jsme zvyklí u běžných výchovně vzdělávacích či sociálních aktivit, uvádí Petr Klíma.⁹

Co je pragmatismus? Toto slovo vychází z filosofického směru, který vznikl ve 2. polovině 19. století v USA. Pragmatismus tvrdí, že představy, pojmy a soudy jsou pouhými pravidly jednání. Jediným kritériem správnosti a pravdivosti je jednání, praxe. Pravdivé je to, co vede k cíli, co je užitečné, co se osvědčilo.¹⁰ Obecné pravdy neexistují, jelikož to, co je pro jednoho užitečné, může jinému škodit. Odvozený výraz pragmatický lze vysvětlit jako věcný, nezaufatý, zaměřený k efektivnosti a užitečnosti při řešení problémů.

V tomto duchu Staníček a Hrdina¹¹ při popisu výměnných programů pro uživatele drog deklarují, že abstinence není v dané chvíli tím nejdůležitějším nebo nejvhodnějším cílem, a věnují svou pozornost jiným, dosažitelnějším cílům. Významnou roli zde hrají principy Public Health a Harm Reduction.

Princip Public Health (princip ochrany veřejného zdraví)

Helena Hošková, Markéta Lukáčová, Jan Šíp

Přístup ochrany veřejného zdraví sleduje ochranu veřejnosti před přenosem závažných infekčních onemocnění. Vznikl v reakci na šíření viru HIV a zaměřil se na možné způsoby přenosu této choroby (sdílení injekčního náčiní, rizikový pohlavní styk). Možná opatření: výměnný program, Harm Reduction poradenství (včetně informačních materiálů pro uživatele), testy na HIV, očkování uživatelů drog proti hepatitidám.

⁹ JEDLIČKA, R. et al. Děti a mládež v obtížných životních situacích. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0. Kapitola: Klíma, P. Čím a jak se odlišují nízkoprahové služby od standardních?, s. 377.

¹⁰ SOKOL, J.: Malá filosofie člověka a Slovník filosofických pojmů. Praha: Vyšehrad 1998, s. 345.

¹¹ STANÍČEK J., HRDINA P., Éthum č. 34, Východiska a principy terénních programů pro uživatele drog, s. 18

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy

Princip Harm Reduction (princip snižování škod)*Helena Hošková, Markéta Lukáčová, Jan Šíp*

Harm Reduction je obecně minimalizace rizik, vztahující se ke všem oblastem lidské činnosti (př. helmy pro stavební dělníky, rukavice pro zdravotnické pracovníky,...).

Harm Reduction v kontextu nízkoprahových drogových služeb – minimalizace poškození souvisejících s užíváním návykových látek, jejímž specifickým znakem je individuální přístup ke klientovi, tj. respektující volbu klienta a jeho potřeby. Výhodou tohoto přístupu je, že si neklade za cíl abstinenci klienta, tedy má šanci oslovit větší počet příslušníků cílové skupiny. Je filozofickým východiskem „servisu k přežití“ klienta – tj. péči zaměřenou na minimalizaci rizik mu dává větší šanci dožít se okamžiku, kdy bude nahlížet na své užívání drog kritičtěji a bude ochoten podniknout kroky ke změně, např. abstinenci.

7.2 Pragmatismus versus veřejná zakázka

Právě díky pragmatickému pojetí se nízkoprahové služby mohou ocitát na hranici či v rozporu s oficiálně deklarovanou veřejnou zakázkou. Nízkoprahové programy se mohou dostat do velké pasti, pokud přijmou bez rozmyslu určitou vnější zakázku, jejíž naplnění není reálné. Osvědčené přísloví našich německých kolegů praví: „Pracujeme s problémy, které klient má, nikoliv s problémy, které klient způsobuje.“ Jak uvádí Petr Klíma¹²: „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 bývá dominantní zájem společnosti překryt potřebami a zájmy konkrétních okrajových skupin a ohrožených jedinců... Spíše než prosté vymýcení nežádoucích úchytek a odstranění odchylných osob může být cílovou hodnotou hledání realistického kompromisu mezi požadavky na přizpůsobení se či konformitu a dojednávání o pravidlech pokojného soužití.“

Nízkoprahové programy jsou nuceny čelit při jednání s donátory zádrhům typu: „Zajistěte, aby prostitutky nebyly na tomto náměstí, aby teenageři uklízeli skate park, aby bezdomovci nekradli v tom a v tom supermarketu.“ Jde o past, ze které není jiné cesty ven než odmítnutí a vhodná komunikační strategie. Důslednou komunikací a prací s veřejností pak lze dosáhnout změny. Nízkoprahové programy postupně svým fungováním, přístupem a veřejným svědectvím proměňují jak samy sebe, tak společnost a její většinové postoje.

Příklad: Exemplárním příkladem je zavádění výměnných programů pro uživatele drog v České republice. Část veřejnosti, politiků a policie projevovala celá devadesátá léta minulého století značný odpor k zavedení výměny injekčních jehel problémovým uživatelům drog. S argumenty ohledně efektivity z hlediska omezení šíření pohlavních chorob se střetly romantické i hysterické teze o tom, že výměna podporuje rozvoj injekčního užívání a jedinou cestou je důsledná represe. V současnosti je však již výměna injekčního materiálu pevnou součástí protidrogové strategie České republiky.

Příklad 2: Postupnou proměnu a vytváření pragmatických cílů uvnitř nízkoprahových programů si můžeme ilustrovat na fenoménu výměny injekčního materiálu „kus za kus“, tedy že uživatel musí mít jako protihodnotu výměny „špinavý“, tedy použitý injekční materiál. Do roku 2000 šlo v ČR v postatě o jeden ze základních cílů výměnných programů, a běžnou formulací závěrečných práv bylo „cílem je dosáhnout 100% návratnosti“, „program dosáhl 103% návratnosti. V současnosti již tento cíl z hlediska hodnocení úspěšnosti výměnných programů výrazně klesá na hodnotě. Souvisí to s jeho genezí. Tento parametr vzešel jako spíše jeden z politických argumentů při zavádění injekčních programů: „Stáhneme z drogové scény stejný počet jehel, jaký vydáme, a proto se jehly od nás nebudou „válet“ na dětských pískovištích.“ Etablování výměnných programů a obhájení jejich základní prospěšnosti umožnilo, že část kvalitnějších programů mění slovník, návratnost injekčních setů je sice jedním z požadovaných,

12 JEDLIČKA, R. et al. Děti a mládež v obtížných životních situacích. Praha: Themis, 2004. ISBN 80-7312-038-0. Kapitola: Klíma, P. Čím a jak se odlišují nízkoprahové služby od standardních?, s. 377

nikoliv však základních cílů. Důraz na dostatečné zásobení drogové scény čistým injekčním materiálem a tím umožnění bezpečného braní je významnějším cílem. Program sleduje příjem a výdej injekčních setů, a ve chvíli, kdy klient „špinavé nepřinese“, je na prvním místě spíše poskytnout aspoň nějaké injekční sety, aby šlo brát bezpečně, než trvat na požadavku výměny. Tento zdánlivě drobný vývoj je praktickým prosazením pragmatického přístupu uvnitř výměnných programů.

7.3 Analýza závažnosti a dostupnosti

Jak tedy stanovovat pragmatické cíle v praxi? Hlavní zásadou je nepřístupovat k nebezpečnému či ohrožujícímu chování našich klientů jako k celku, ale snažit se je analyzovat. Staníček a Hrdina¹³ uvádějí: Pragmatický přístup prosazuje to, že některé způsoby aplikace drog jsou bezpečnější než jiné, např. inhalování heroinu z aluminiové folie je bezpečnější než intravenózní aplikace. Při stanovení cílů můžeme využít analýzu závažnosti a následně preferovat to méně nebezpečné chování.

V praxi analyzujeme, strukturujeme a tematizujeme („pojmenujeme a třídíme konkrétní jevy jako typická témata“) chování našich klientů, respektive celé cílové skupiny, ze dvou hledisek:

- z hlediska závažnosti (jaké chování je nejrizikovější, tedy nejvíc škodí klientovu zdraví, může způsobit smrt či těžký úraz, jaké chování škodí nejvíc společnosti, nebo klientově okolí)...

Příklad: Pokud analyzujeme z hlediska závažnosti cílovou skupinu dospívajících, docházejících do nízkoprahového klubu, může při takové analýze vzejít jako nejrizikovější nadměrná konzumace alkoholu na víkendových zábavách, končící ztrátou vědomí, dále doprava z těchto zábav (riziko havárie, když řídí někdo pod vlivem) a riziko úrazu při rvačce. Méně rizikové bude, že dospívající příležitostně kouří marihuanu a chodí v odpoledních hodinách do místní herny na dvě piva.

- z hlediska dosažitelnosti (zda jde o téma, které je pro nás dostupné, zda jsou klienti ochotni o něm s námi komunikovat)...

Příklad: Nízkoprahový klub pracující v „ghettu“ narážel na to, že jeho klienti (romské děti) byli ochotni s pracovníky komunikovat o tématu sexu, ale téma drog bylo méně dostupné, a téma domácího násilí (spojené s obavou z „přivolání sociálky“) bylo pro pracovníky zcela nedostupné.

Na základě vyhodnocení takovéto analýzy volíme při stanovení cílů ty z nich, které reagují na „závažná témata“, tedy na ta nejrizikovější, ale přitom také zohledňujeme, zda jsou dosažitelná, tedy ta, u kterých máme šanci efektivně s klienty pracovat.

7.4 Přiléhavost cílů

V praxi je aplikace pragmatického přístupu praktickým hledáním cílů, které přilehají k možnostem konkrétního klienta. Jedna ze základních pouček programů Harm Reduction zjednodušeně zní: Neber drogy! Pokud už je bereš, neber je jehlou! Pokud už bereš jehlou, nesdílej ji! Vidíme, že úroveň cíle se proměňuje v souvislosti s tím, na jaké pozici – „metě“ – adresát sdělení je.

Příklad: U začínajícího uživatele drog mohou být přiléhavé cíle, aby nepřešel na nebezpečnější způsob užívání a začal si zvědomovat nevýhody a dopady užívání drog na jeho do té doby zaběhlý životní styl a závazky. U dlouhodobého problémového uživatele pak přiléhavým cílem může být to, aby vzhledem k tomu, že má žloutenku typu C, nesdílel sety s jinými uživateli a aby redukoval některé výrazné zdravotní dopady užívání (např. ošetřováním kožních onemocnění, péčí o žíly, konzumací vitamínů).

13 STANÍČEK J., HRDINA P., Éthum č. 34, Východiska a principy terénních programů pro uživatele drog, s. 18

8. NÍZKOPRAHOVOST JAKO ŠETRNÉ NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI ÚDAJI

Jiří Staníček¹⁴ upozorňuje na častý omyl, kdy pracovníci vnímají slovo nízkoprahové jako synonymum termínu anonymní a uvádějí, že nepotřebují od klienta žádné údaje. Není tomu tak. V praxi nízkoprahových programů je klíčové získat od klienta právě tolik informací o jejich životě či problému, aby mohli efektivně pomoci. Zároveň však tato práce klade velký důraz na získání a udržení klientovy důvěry, a tedy vyžaduje důraz na ochranu osobních údajů. Jednou ze základních bariér, které odrazují potenciální klienty, je obava ze stigmatizace či postihu.

Co tato obava z postihu či stigmatizace v praxi znamená? Část klientů se může obávat, že vyhledáním odborné pomoci upozorní na svou vlastní protizákonnou činnost (např. distribuci či výrobu drog v případě uživatelů drog), nebo na protizákonnou činnost na sobě páchanou (např. kuplířství v případě prostitutek, u dětí ze sociálně vyloučené lokality týrání svěřené osoby). Tedy, že se od pracovníků dozví o této činnosti trestněprávní instituce a další úřady (orgány sociálně právní ochrany dětí).

Část klientů může mít obavy, že vyhledáním odborné pomoci dojde k stigmatizaci, čili že tím získají určité veřejné označení, nálepku, jejich obtížná životní situace se zveřejní. Uživatelé drog mají často obavu z toho, že se jejich rodiče a blízcí dozví o užívání drog.

Bariérou pro část potenciálních klientů může také být, že se v prostorách nízkoprahové služby mohou setkat s jinými klienty, které netouží vidět (měli s nimi v minulosti konflikt, dluží jim peníze aj.).

Jiří Staníček¹⁵ dělí informace od klientů na tři typy:

- Informace „nezbytně nutné“ pro vlastní práci s klientem. Každý program by měl vydefinovat základní informace, které chce po klientech vědět a které považuje za nezbytné, a transparentně zveřejnit, že je požaduje a zpracovává. Zároveň program definuje způsoby, jakými zajistí ochranu a diskrétní zacházení s těmito údaji. Programy například často vedou klienty pod kódem, využívá se evidence pod přezdívkou. Nutným požadavkem je, aby tyto údaje byly vedeny v souladu se zákonem o ochraně osobních dat.
- Informace „možné“. Jde o informace, které není nutné znát pro plnění úkolů kontaktní práce. Jde o běžnou „komunikační vatu“, tedy informace „o počasí, kultuře, klientovy názory na globální oteplování a aktuální formu fotbalového týmu Slávia Praha“.
- Informace, které jsou „tabu“. To jsou ty, které nejsou potřebné pro práci s klienty a jejichž znalost ohrožuje bezpečnost pracovníka. Jde typicky informace podléhající povinnosti oznámit či překaziti trestný čin.

Nesmíme ale přitom zapomínat na ještě jednu dimenzi nízkoprahových programů, která se může jevit zdánlivě jako protipól požadavku na ochranu clientských údajů. Nízkoprahové programy by měly plnit významnou roli při odtabuizování společensky „nežádoucích témat“ a veřejných tajemství. Při plném zachování důvěrnosti clientských údajů je výraznou úlohou nízkoprahových programů pracovat s informacemi ve veřejném prostoru, tedy být expertem na problematiku životních podmínek své cílové skupiny. Zásadou přitom je upozorňovat na taková témata pravdivě, nezkráceně a odborně a vyhýbat se rizikům skandalizace médií.

Příklad: Nízkoprahové programy již v minulosti veřejně otevřely témata typu homoprostituce na Hlavním nádraží v Praze, rizika šíření infekčních chorob problémovými uživateli drog z východní Evropy, užívání pervitinu šňupáním u hip hopové subkultury.

9. ZÁVĚR

Při charakteristice našich služeb užíváme pojmy „nízkoprahový“ či „princip nízkoprahovosti“. Pokud přemýšlíme o podstatě a významu tohoto rysu našich služeb, výraz „nízkoprahový“ zjednodušuje a zkresluje. Ve skutečnosti jsme programy pracující s prahy, tedy programy, které si uvědomují své prahy a bariéry a umí s nimi efektivně pracovat.

14 STANÍČEK, J., Éthum 33/2002, Rozhovor s Jiřím Staníčkem, s. 16

15 STANÍČEK J., Éthum č. 34, Východiska terénní práce s uživateli drog, s. 31

PRÁCE NA MOTIVACI KE ZMĚNĚ CHOVÁNÍ S KLIENTY NA ULICI



Martin Větrovec

1. CO TO JE MOTIVAČNÍ ROZHOVOR

Motivační rozhovor se vyznačuje nekonfrontačním empatickým přístupem, který má své opodstatnění využití v práci s uživateli drog, ale i v případech, kdy je žádoucím cílem intervencí změna chování klienta směrem k chování méně rizikovému. Základy tohoto přístupu definovali psychologové Carl DiClementi, James Prochazka, William Miller a Stephen Rollnick v osmdesátých letech minulého století. Jednalo se o reakci na do té doby v terapii závislostí často používanou „konfrontační terapii“. Jejím cílem bylo srazit klienta až na dno a donutit ho na základě tlaku okolí přijmout svoji diagnózu. Tento přístup samozřejmě měl a má své opodstatnění, ale ukazuje se, že není obecně platným, vhodným pro všechny klienty a situace. Klienti se závislým modelem chování mají velmi dobře vybudovaný model popírání problému, který se často nepodaří prolomit, a ke kýžené změně chování nedochází. Proti tomu byl postaven přístup, který vychází z terapeutického směru definovaného Carlem Rogersem a který se snaží s klientem pracovat tak, aby ke konfrontaci nedocházelo na úrovni klient – terapeut, ale aby konfrontace se sebou samým byla niterným zážitkem klienta, ke kterému mu dopomůže empatický, naslouchající a pomáhající terapeut. Technika motivačních rozhovorů se začala úspěšně využívat při práci s alkoholiky, postupně se ale stala součástí výbavy terapeutů, kteří se zabývají prací s klienty, jejichž chování vykazuje známky závislosti v jakémkoliv smyslu tohoto slova. Jde o techniku s úspěchem používanou při individuálních poradenských konzultacích. Podstatnou část technik využívaných při práci na motivaci klienta ale můžeme využít i při krátkých intervencích, které se odehrávají při přímé práci s klienty na ulici. Již řadu let se setkáváme s tvrzením, že „klienta na ulici, obzvláště jedná-li se o terénní práci s uživateli drog, není možné motivovat ke změně chování. Jedinou možností je nechat klienta klesnout až na dno.“ Zkušenosti ale ukazují, že to není tak docela pravda. S klienty se dá na motivaci pracovat, řada klientů je ochotna o změně chování uvažovat a velká část klientů je schopna, s větší či menší podporou svého okolí, změny svého chování uskutečňovat.

2. ÚSKALÍ PRÁCE S MOTIVACÍ KLIENTA

Důležitou roli při práci s motivací hraje mnoho aspektů. Prvním z nich je, že v roli pracovníků bychom měli být schopni oddělovat naše představy a tužby od schopností a možností klientů. Často totiž do osoby klienta projikujeme svou potřebu být v práci úspěšní a své přesvědčení, že víme nejlépe, co je pro klienty nejlepší. Nakládáme klientům na bedra nesmyslně náročné cíle a povinnosti, které není klient ani při nejlepší vůli schopen splnit. Selhání pak vzbuzuje v klientovi časté pocity viny a neschopnosti a v pracovnících pocity vlastního selhání, nekompetentnosti, vzteku na klienta a pocit, že si klient neváží energie, kterou do práce s ním vkládáme. Tento stav často vede k ještě tvrdšímu přístupu ke klientovi, direktivnímu vedení k cíli, který jsme ovšem stanovili my, klient ho ani na okamžik nepovažuje za vlastní, a když už bude mít vůbec snahu cíle dosáhnout, bude to pouze z obavy, aby nás znovu neklamal. Dalším možným vyústěním situace může být rezignace pracovníka a postoj, že když si tedy klient naší práce neváží, nemá smysl se s ním o cokoliv pokoušet. Těmto situacím je ale možné úspěšně předcházet.

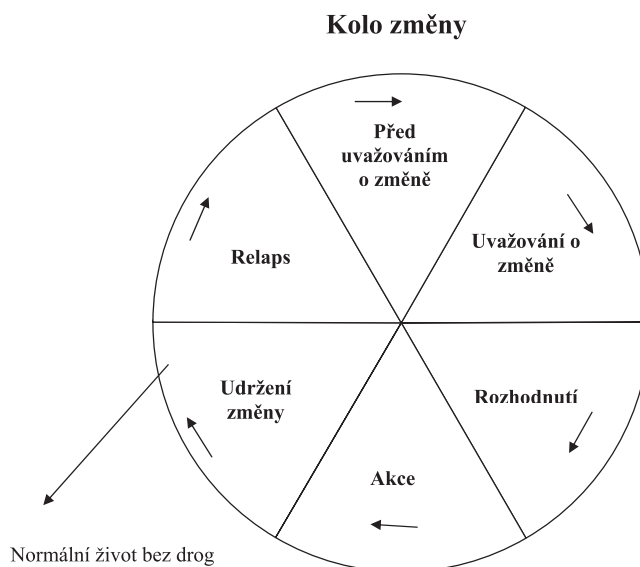
Každý pracovník musí být schopen své ambice eliminovat, své síly zcela nabídnout k dispozici klientovi, akceptovat klientovy představy o rychlosti a směru, kterým se chce na cestě za změnou vydat, a poskytovat v maximální možné míře klientovi nezkrácený, reálný obraz toho, co je možné v dané, konkrétní situaci udělat, tak aby to pro klienta byl cíl dosažitelný, splnitelný, reálný a proveditelný v časově přijatelném horizontu. Velkou zbraní v našich rukou je podpora schopností klienta. Pracovník je často jediný, kdo klienta opakovaně ujišťuje, že klient je největším odborníkem na řešení svého problému a má na to dostatek sil a dovedností. Pracovník je zde pro klienta zdrojem informací, které mohou pomoci situaci zvládnout a které mohou klientovi v konkrétních situacích chybět.

Dalším aspektem je, že my, v roli odborníků, bychom měli být schopni se na změnu chování a motivaci ke změně dívat z jistého nadhledu a rozumět procesům, které motivaci a změnu chování nutně provázejí. Udržovat odstup a nadhled samozřejmě neznamená stát se anetickým, cynickým komentátorem klientových neúspěchů, ale právě naopak. To že jsme schopni pozorovat probíhající proces a orientovat se v něm, může být pro klienta neocenitelné. Budeme totiž často jediným, kdo je schopen s odstupem pozorovat a posuzovat proces, do kterého je klient často tak hluboce ponořen, že se v něm neorientuje a ztrácí se. Pracovník pak je často tím faktorem, který do rozhodování o možné změně vnáší řád, pomáhá klientovi utřídit si myšlenky, zvážit pro a proti, rozhodnout se změnu uskutečnit a najít vhodné strategie, které změnu umožní.

Mluvíme-li o změně v chování klienta, jedná se o poměrně dlouhodobý proces, který začíná první úvahou o potřebě nějakou změnu učinit a končí realizací a hlavně udržením této změny. K podrobnému popisu tohoto procesu slouží schéma nazvané kolo změny.

3. KOLO ZMĚNY

Model Kolo změny vytvořili psychologové James Prochazka a Carl DiClementi (1982). V rámci tohoto modelu je motivace chápána jako proces připravenosti ke změně či touha po ní, která se dostavuje v jednotlivých fázích, kterými lidé při průběhu jakékoliv změny procházejí. Motivace tedy není povahovým rysem, který jedinec má nebo nemá. Je to stav, který se v průběhu procesu změny mění, lze jej ovlivnit a lze jej u klientů vyvolat a podpořit.



IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Práce na motivaci ke změně chování s klienty na ulici

To, že je toto schéma kruhové, není náhodou, ba naopak přesně charakterizuje průběh změny. Pro klienty s modelem závislého chování je typické, že téměř každý, kdo usiluje o nějakou změnu vlastního zažitého chování, zpravidla prochází jeho různými fázemi opakovaně, vrací se do fází předchozích, a také absolvuje celý proces několikrát, než se mu podaří změnu trvale upevnit. Dále je třeba říci, že ve všech fázích je zcela běžné, že klient z procesu uvažování o změně vypadne. Vždy je potom třeba nepolevovat v úsilí a rozvíjet a podporovat jeho motivaci k dalšímu pokusu a zabránit návratu k první fázi. Pro pracovníka je velmi důležité pokoušet se vždy odhadnout, ve které fázi procesu změny se klient nachází, protože tomu je třeba přizpůsobit postupy a techniky, které budeme v různých fázích používat a které se v různých fázích výrazně liší.

4. OBDOBÍ PŘED UVAŽOVÁNÍM O ZMĚNĚ

Období před uvažováním o změně je fází, ve které na ulici potkáváme klienty velmi často. Většinou se v této fázi nacházejí experimentátoři, případně uživatelé s nedlouhou drogovou kariérou, jejichž somatické a sociální poškození je zatím minimální. Klienti nacházející se v této fázi zpravidla ještě ani nezaznamenali, že by mohli mít nějaký problém. Tito klienti jsou přesvědčeni o tom, že mají vše pevně pod kontrolou, a má-li někdo s jejich užíváním problém, pak je to jejich okolí, ale ne oni sami. Na pracovníkova slova o rizikovitosti či problematičnosti jejich chování často reagují překvapeně nebo s odporem. Důvodem tohoto přesvědčení často bývá nedostatek informací o daném problému nebo nedostatečný kontakt s realitou.

Úkolem pracovníka v tomto případě je tedy podat klientovi maximální možné množství objektivních informací o všech možných rizicích spojených s klientovým chováním a zároveň sloužit jako prostředník mezi klientem a vnějším, nedrogovým světem. Tímto se pracovník snaží konfrontovat klienta s realitou a vyvolat v něm pochyby o proklamované neškodnosti klientova chování. Je však důležité mít na paměti, že konfrontace je zde cílem, nikoli způsobem vedení rozhovoru. Vstřícnost a přijetí je naopak velmi namístě. Klient sám by měl být schopen začít vidět nejen pozitiva, která mu jeho současné chování dává, ale i rizika, která s sebou jeho chování může na druhé straně přinášet. Tento proces často probíhá velmi dlouhou dobu a je často zkouškou trpělivosti pracovníků. Setkáváme se s tím, že o svých klientech říkáme, že „nic nechtějí, jenom...“ využívají například výměnu stříkaček, nebo si s námi jenom tak povídají. Tento stav je ale zcela přirozený. Klienti často ještě nemají potřebné informace, jejich chování ještě nevykazuje žádná rizika v žádné oblasti, případně ještě nemají chuť a potřebu uvažovat o změně. Je důležité nenechat pocit marnosti převážet nad faktem, že „pouhé“ poskytování informací a běžný servis jsou jediné aktivity, které budou klienti dlouho ochotni využívat.

5. UVAŽOVÁNÍ O ZMĚNĚ

Uvažování o změně je fází, se kterou se na ulici potkáváme pravděpodobně nejčastěji. V této fázi jsou klienti, kteří už jsou schopni přijmout fakt, že s jejich chováním není vždy vše v pořádku a může mít i aspekty, které klientovi nejsou příjemné. Podařilo-li se pracovníkovi klienta dobře konfrontovat s realitou, mělo by to v klientovi vyvolat ambivalenci. Tím se klient posouvá po kole změny do další fáze a tou jen právě fáze uvažování o změně. Pro tuto fázi je typické střídání argumentů pro a proti, a to často i v jednom souvětí. Klient již dospěl k přesvědčení, že je potřeba učinit změnu, zatím ale stále neví, jaká změna by to měla být, a zvažuje, jakou cenu je ochoten za ni zaplatit. Bývá velmi zmaten, problémy se mu většinou kumulují a on se v nich neorientuje. Klientovi musí být dovoleno o svém problému bez přerušování hovořit, uvažovat o možných pro a proti, vracet se a znovu posouvat, obhajovat se, být zmatený, nerozhodný, nevědět. Úkolem pracovníka je především podporovat klientovy argumenty pro změnu, stejně tak jako víru v jeho vlastní schopnosti změnu učinit. Pracovník se snaží rozvíjet rozpory, které klient v dané situaci vnímá, případně na tyto rozpory v klientově chování poukazovat. Přesto stále platí, že by nemělo docházet ke konfrontaci ve vztahu pracovník – klient, ale tato konfrontace by se měla odehrávat v uvažování klienta. Je třeba pamatovat na to, že tato fáze může být pro mnoho klientů kritická.

V extrémních případech může být namísto krizové intervence, vždy je však třeba dodávání odvahy a nedirektivní přístup. Pracovník by neměl jednat z pozice experta a klientovy návrhy řešení by měl jen udržovat v reálných mantinelech.

6. ROZHODNUTÍ

Rozhodnutí učinit změnu je logickým vyústěním snahy klienta a pracovníka o rozpoznání negativních aspektů klientova chování. V případě, že klient dospěl k rozhodnutí pro změnu, nemá zpravidla příliš jasno v tom, jaké možnosti řešení se mu naskýtají a jaké řešení zvolit. Nastupuje tedy fáze, ve které dochází k tzv. párování potřeb. Pracovník zde pomáhá nejprve klientovi formulovat zakázku. Poté co se jí podařilo formulovat, dochází k dojednávání. Klient má určitou představu o řešení problému (dosažení cíle), zatímco pracovník přichází s často omezenou nabídkou možností, které reálně připadají v úvahu. Cílem dojednávání je, aby se mezi těmito dvěma stranami našly pokud možno co nejširší styčné plochy.

Máme-li s klientem dojednaný konkrétní postup řešení problému, je třeba odstranit všechny překážky, které by se na cestě k cíli mohly vyskytnout. Úkolem pracovníka je pomoci klientovi nacházet a pojmenovávat všechny varianty, které by mohly celý plán zkomplikovat, stejně jako nacházet všechny případné možnosti řešení, popřípadě vyhnout se těmto překážkám. Když se tak stane, dochází ke kontraktu, při němž se klient s pracovníkem domluví na technickém postupu při realizaci dalších konkrétních kroků.

Tato část poradenství je pro pracovníka náročná, především po stránce znalosti sociální sítě a technických možností řešení velmi širokého spektra problémů. Pracovník by měl být schopen předstíhat klientovi celou paletu možných řešení, včetně výhod a nevýhod jednotlivých variant. Vzhledem k omezeným možnostem práce v terénu se nabídka pracovníka omezuje většinou právě na odkazy do dalších zařízení či zprostředkování jejich služeb. Práce na navázání klienta na další zařízení, které mu může poskytnout širší nabídku služeb, případně samotnou práci na změně chování, se ale velmi často odehrává právě na ulici a může mít podobu dlouhodobého, pravidelného případového poradenství, směřovaného k nalezení vhodného typu služby, která co nejvíce odpovídá klientově představě o tom, jakým způsobem by chtěl změny chování dosáhnout. Nezanedbatelnou roli zde hraje také schopnost pracovníka zprostředkovat přechod klienta do péče jiného zařízení s co možná nejmenším rizikem případného klientova vypadnutí z procesu. Právě první návštěva „kamenného“ zařízení může být faktorem, který zásadním způsobem ovlivňuje další úspěchy klienta na cestě ke změně chování. V této fázi se pravděpodobně rozchází běžná praxe terénních programů ve velkých městech, kde funguje dostatečně pestrá síť navazujících služeb a programů na menších městech, které musí klientovi zprostředkovat, z nedostatku jiných možností péče, cestu celým procesem změny sami. Pokud se totiž klient dostane do fáze akce, je ideálním řešením, když tato fáze probíhá již mimo terénní program. Je ale zřejmé, že tato varianta není vždy využitelná.

7. AKCE

Akce je fáze, která se nejvíce blíží tomu, co si lidé představují pod termíny terapie nebo léčba. Pro tuto fázi je osvědčeným prostředkem rychlost. Ideálním řešením je, když akce následuje bezprostředně po rozhodnutí změnu učinit. Vynikajícím prostředkem je nabídnout klientovi možnost okamžitého objednání se do zařízení, na kterém se s pracovníkem dohodl, na ulici například pomocí mobilního telefonu. Pracovník může vytočit číslo příslušného zařízení a zprostředkovat kontakt. Na klientovi potom je, aby formuloval svoji zakázku a dohodl se s pracovníkem zařízení na termínu případného setkání. Formulace zakázky v tomto případě již není pro klienta traumatizující záležitostí, protože o možnostech a podobách další péče s pracovníkem vyčerpávajícím způsobem hovořil. Klient tak bude tlumočit požadavek, kterému rozumí a pro který se s pomocí pracovníka už dříve rozhodl.

Takový přístup by se mohl zdát jako příliš opatrovnický a podceňující klientovy schopnosti. Má však svá pozitiva. Tím, že je klient částečně přinucen rovnou k činu, nemá čas na to, aby si pláno-

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Práce na motivaci ke změně chování s klienty na ulici

vanou akci pod vlivem stereotypu drogového života rozmyslel nebo ji odložil na neurčito. Zároveň nám přímá akce jako jediná může podat pravdivý obraz o klientově skutečné motivaci, která se dá změřit jen jeho činy, nikoli slovy.

Filozofie terénní práce je specifická v tom, že přímo vyhledává klienta s určitou nabídkou služeb. Je tedy zřejmé, že pracuje s klienty, kteří nemají motivaci ani k samostatnému vyhledání služeb zastřešeného zařízení a zahájení nějakého pravidelného kontaktu. Terénní pracovník nemá navíc žádnou záruku, že klienta během příštích služeb potká nebo že na něj bude mít čas. Nemůže si tedy (alespoň u většiny klientů) dovolit ten komfort a promrhat kontakt s klientem tím, že bude zkoušet, zda je klient schopen sám zahájit samostatnou akci.

Zkušenost je taková, že více klientů opravdu dojde do příslušného zařízení, poté co se rovnou objednají, než když pouze slíbí, že to udělají.

Popisovaný proces je však pouze jistým mezistupněm mezi rozhodnutím učinit změnu a opravdovou akcí. Ta totiž nastane teprve ve chvíli, kdy klient skutečně do onoho zařízení dorazí, popřípadě ve chvíli, kdy změní své dosavadní chování (například změnu injekční aplikace heroinu na kouření). Bohužel se však většinou stává, že zůstane jen u slov a klient není schopen akci z jakýchkoli důvodů zahájit.

Mnoho klientů se za to potom stydí a snaží se po takovém promarněném pokusu pracovníkovi vyhnout, aby své selhání nemuseli vysvětlovat. Této zbytečné ztráty klienta z kontaktu je třeba předejít tím, že jako součást plánu akce je prodiskutována varianta, že se ji nepodaří ani zahájit. Tento fakt totiž může značit několik věcí.

První možnost je ta, že byla zvolena špatná varianta akce a že klientovi zkrátka nevyhovuje. V takovém případě se po kole změny vracíme jen o fázi zpět a s klientem, stále rozhodnutým pro změnu, vybíráme jinou možnost řešení, která bude lépe vyhovovat jeho potřebám, nebo se pokoušíme pojmenovávat a odstraňovat dosud neobjevené překážky, vyskytnuvší se na cestě k dosažení původně domluvené varianty.

Další možnost je ta, že klient na změnu zkrátka ještě není připraven a byl tedy špatně zvolen cíl nebo načasování celé akce. Tato varianta znamená návrat do ranějších fází kola změny a začíná se pracovat na motivaci pro jinou, dostupnější a celkově realističtější změnu.

Fáze „akce“ je charakteristická tím, že je časově velmi omezená. Je pro klienta šancí, kterou musí využít právě ve chvíli rozhodnutí, jinak je velmi pravděpodobné, že se po kole změny vrátí do předcházejících fází.

V každém případě je v této fázi velmi důležitá podpora víry v klientovy vlastní schopnosti dosáhnout cíle a oceňování každého sebemenšího kroku správným směrem.

8. UDRŽENÍ ZMĚNY

O práci s klientem ve fázi udržení dosažené změny se jedná pouze v případě, nebylo-li cílem změny dosažení definitivní abstinence. V takovém případě se klient ztrácí pracovníkovi z kontaktu, protože pracovník se pohybuje v prostředí velmi nevhodném pro abstinenci. Pracovník pak často nemá možnost zjistit, jaký byl klientův další osud, protože byla-li změna úspěšná a klient abstinguje, je pravděpodobné, že už se pracovně nepotkají. Naopak potkají-li se, znamená to, že klient ve své snaze selhal.

O udržení změny se tedy snažíme s klientem, který se rozhodl pro změnu v duchu Harm Reduction.

Obecně však platí, že jakákoliv – i daleko méně významná – pozitivní změna je výsledkem značné snahy a odhodlání. V této fázi je tedy na místě poskytnout klientovi především ocenění a podporu, nejlépe podporu chování vedoucího k dalším pozitivním změnám.

Zároveň je však třeba nezanedbat prevenci relapsu. Je zcela přirozené to, že se relaps objeví, a klient by měl být na tuto variantu připraven. Měl by znát rizikové situace, spouštěče. Stejně tak je třeba předejít variantě, že v případě relapsu ztratíme s klientem kontakt. Rolí pracovníka je především podporovat klienty v udržení změn, které klient dosud dokázal uskutečnit, plánovat další kroky vedoucí k posílení změny, kterou klient podnikl, a především práce na předcházení vzniku rizikových situací, které by mohly způsobit návrat k dřívějšímu modelu chování.

9. RELAPS

Relapsem je možné rozumět přechodný návrat k nechtěnému modelu chování, ale jen v případě, nejde-li o intenzivní, nezachycený a nezvládnutelný stav, který by klienta trvale vracel do počátečních fází procesu změny a k trvalému návratu k rizikovému chování. Pracovníkovou povinností v průběhu procesu změny je klienta postupně na tuto možnost připravovat. Klient musí být informován o tom, že k tomuto selhání může dojít, předem by měly být připraveny strategie, jak danou situaci zvládnout, ale i o tom, jak relapsu aktivně, úspěšně předcházet. Jak již bylo řečeno, relaps je zcela přirozenou součástí závislosti. Každý klient ho však vnímá jinak, zejména v závislosti na do té doby dosažených výsledcích. V nejhorším psychickém stavu bývají klienti, kteří zrelapsovali například po úspěšně dokončené léčbě či doléčovacímu programu. Takoví klienti však také bývají méně náchylní k návratům do počátečních fází kola změny.

Dostali jsme se k hlavnímu úkolu pracovníka pracujícího s klientem, který zrelapsoval. Tím je zabránit návratu do počátečních fází kola změny a iniciovat další pokus o započatou změnu. Zejména je třeba zmírnit klientovo trauma (je-li to potřeba, pomocí krizové intervence) a ocenit to, že dokázal o relapsu mluvit a žádat pomoc. To je známka toho, že nerezignoval na další snahu.

Osvědčená varianta je opět přechod zpět do fáze akce. Odešel-li klient z léčebny, je dobré mu nabídnout možnost okamžitého zprostředkování kontaktu s danou léčebnou, případně další pomáhající institucí, a v ideálním případě možnost vyjednání podmínek k jeho přijetí zpět.

10. TECHNIKY MOTIVAČNÍCH ROZHOVORŮ

Techniky motivačních rozhovorů, které je možné při práci na ulici, při krátké intervenci úspěšně používat:

10.1 Otevřené a uzavřené otázky

Jde o způsob, jakým komunikujeme s klientem. Otevřené otázky jsou ty, u kterých nemá klient možnost odpovědět pouze ano, ne, číslem, datem, jednoslovným údajem. V opačném případě jde o otázky uzavřené. (Máš se dobře? Jdeš si vyměnit stříkačky? Je od minule něco nového?) Otevřené otázky (Jak se máš? Co pro tebe mohu udělat? Co je nového?) jsou otázky, které poskytují klientovi velký prostor na to, aby nás mohl informovat o věcech, které on sám považuje za podstatné nebo o kterých má potřebu mluvit. Klient tak není manipulován do směru, který zajímá nás jako pracovníka, ale má možnost si téma rozhovoru svobodně volit. Tento přístup ze strany pracovníka navíc v klientovi vzbuzuje pocit důvěry a přijetí a poskytuje mu prostor k propátrávání svého problému. Na této cestě tak může být pracovník pouze průvodcem, ale ne vykonavatelem procesu. Je možné si představit odlišnost reakcí klienta a odpovědí na otevřené otázky:

„Povězte mi něco o svém užívání drog. Co se vám na tom líbí a co vám to naopak bere?“

Opakem otevřených otázek jsou otázky uzavřené, které klienta vedou ke konfrontaci s realitou.

„Vy nezvládáte brání drog? Baví vás to? Máte s bráním potíže?“

10.2 Reflektivní naslouchání

Jde o nejnáročnější techniku, na kterou na ulici v časově omezené intervenci není mnoho času, ale pokud se nám podaří tuto techniku využívat, máme šanci, že se dostaneme k řešení problému dříve a hlouběji. Podstatou reflektivního naslouchání je poznat, co člověk míní tím, co říká. Často máme v hlavě určitý význam, obsah, o který se chceme podělit, a proto ho musíme „zakódovat“ do slov. To se nám ale ne vždy podaří dokonale. Druhým místem, kde může dojít ke zkreslení obsahu, je hlava naslouchajícího, která si musí slova převést zpět na určitý význam. Na všech těchto úrovních může dojít ke zkreslení. Rolí pracovníka je, aby reflektováním toho, co klient řekl, dal klientovi najevo, že poslouchá, a zároveň, jak rozumí tomu, co klient říká. Prostou reflexí (zopakováním toho, co klient řekl) můžeme často docílit přesnější odezvy, než když položíme otázku. Otázka totiž může vyvolat odpor.

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Práce na motivaci ke změně chování s klienty na ulici

Pokud se klienta zeptáme, jak to myslel, můžeme klienta jednak od jeho prožívání a soustředění odtrhnout, můžeme také ale vyvolat odpor nebo pocity viny. Klient pochybuje, jestli si o tom vlastně může něco myslet, jestli může situaci cítit tak, jak ji cítí, a podobně. Lépe lze drobné rozdíly mezi reflektivním nasloucháním a otázkou znázornit na příkladu:

„Vy se tady necítíte dobře?“

„Vy se tady necítíte dobře.“

Rozdíl je v modulaci hlasu. Otázka v prvním případě, zvláště jde-li o setkání v „domovských“ prostorách terapeuta, vyvolá v klientovi pocit viny a pravděpodobně odpoví: *„Ne tak to není, je mi tady dobře.“*

Ve druhém případě, kdy pracovník pouze reflektuje aktuální stav klienta, klient neodpovídá na otázku, ale pokračuje ve svém popisování situace:

„Mě už je nějak divně delší dobu, obávám se, že to souvisí s mým užíváním heroinu...“

Cílem tedy je odhadovat, co klient myslí tím, co říká, ujišťovat se, že klientovi správně rozumíme, a přitom nechat klientovi prostor a nemanipulovat ho otázkami tím směrem, kterým by se klient měl ubírat podle toho, jak situaci rozumíme my.

10.3 Potvrzování a oceňování

Velmi podstatnou částí práce s motivací klienta je potvrzování a oceňování klienta. V práci s klienty na ulici je někdy velmi obtížné nezapomínat na to, že vždycky máme za co našeho klienta ocenit. Často se nám stává, že máme pocit, že naši klienti pouze „konzumují“ naše služby a sami neinvestují žádnou energii do řešení situace. Klienti se ovšem nacházejí ve velmi těžké situaci, často se bojí, nebo neumějí sami iniciativně navázat kontakt a říci si o pomoc s řešením situace, kterou nezvládají, nebo v ní potřebují poradit. Nebojme se proto klienty chválit. Za pozitivní odezvu často stojí už fakt, že klient dorazil na domluvené setkání, že je s námi ochoten spolupracovat opakovaně, že se nebojí svěřovat se s velmi osobními věcmi.

Patříčně ocenit bychom také měli každý pozitivní krok, který klient pro změnu situace vykoná. Neméně důležité je, dát klientovi najevo, že rozumíme i osobní, emocionální stránce klientova nazírání na problém, jsme schopni vcítit se do klientova prožívání. To ale neznamená s klientem ve všech aspektech jeho chování souhlasit. Například: Jako pracovník mohu chápat, že v dané situaci si klient opatřuje peníze na drogu nelegálně, rozumím tomu, co ho k tomuto kroku vede, ale to ještě neznamená, že s tímto chováním souhlasím. Neodsoudím ho za něj, ale nabídnu mu pomoc, pokud se této části svého chování bude chtít zbavit.

Příklady, jak může vypadat ocenění klienta v terénu:

„Velmi mě těší, že si chodíte pravidelně vyměňovat stříkačky.“

„Myslím si, že je skvělé, že jste se rozhodl něco se svým problémem dělat.“

„Chápu, že muselo být obtížné v této situaci přijít na domluvené setkání včas.“

„Zdá se, že jste člověk se silnou vůlí, a líbí se mi, jak se ke svému problému stavíte.“

„Rozumím tomu, že zůstat za těchto okolností bydlet u rodičů je pro vás velmi náročné a uvažujete o jiném řešení.“

„Věřím, že tato událost vás hluboce zasáhla.“

10.4 Shrnutí

Další úspěšně využitelnou technikou je shrnutí. Pomáhá nám i klientovi udržet téma hovoru, zaměřit se na podstatu problému a neutopit se v podružnostech. Klienti bývají svými problémy často zavaleni, snaží se je řešit všechny najednou a v podobném duchu zahlcují kapacitu pracovníka. Naší rolí je pomoci klientovi, aby byl schopen zaměřit se na postupné řešení nejpodstatnějších a nejpalčivějších jednotlivých problémů. Jen tak, po malých částech, můžeme dát klientovi zažít dobrý pocit z toho, že se mu nějakou část problému podařilo vyřešit. Shrnutím v rozhovoru rekapitulujeme to, co jsme se od klienta dozvěděli, informace třídíme a zpět je klientovi nabízíme jako paletu, ze které je možno přesněji vybírat, na co se chce zaměřit. Shrnutí může vypadat třeba takto:

Pracovník: *„Vy jste řekl, že vás znepokojují zdravotní problémy, které kvůli užívání drog začínáte*

Martin Větrovec

mít, dále jste hovořil o hrozícím rozchodu s partnerkou, zmínil jste se o tom, že braní drog má určitě souvislost s tím, že začínáte mít dluhy u přátel a hovořil jste také o tom, že vám díky stále častějším absencím hrozí vyhazov z práce. Co ještě může braní drog ve vašem životě způsobovat?”

Klient: „Myslím si, že moje braní je také důvodem.“

Pracovník: „Takže jestli jsem všechno správně pochopil, nejvíce vás v tuto chvíli tíží těchto pět věcí: (...) Které z nich byste se chtěl věnovat na dnešním setkání? S čím z toho, o čem jste hovořil, vám já mohu pomoci?“

Shrnutí je dobrým nástrojem v úvodu setkání, kdy po počátečních informacích od klienta máme možnost vybrat a nabídnout vhodná témata, na kterých chce klient pracovat, ale shrnování je zcela na místě i v závěru setkání, kdy naopak můžeme rekapitulovat, kam jsme se v řešení problému posunuli.

Pracovník: „Dnes jsme se věnovali především tomu, jak předcházet zdravotním komplikacím spojeným s užíváním drog, hovořili jsme o důležitosti používání čistých injekčních stříkaček, o tom, jak správně filtrovat dávku při její přípravě a jak se starat o své žíly. Je teď na vás, jak je pro vás otázka zdraví důležitá a co z těchto věcí se rozhodnete dále využívat. Každopádně možností, jak si na své zdraví dávat větší pozor, jsme spolu našli několik a je zřejmé, že něco se udělat vždycky dá.“

10.5 Sebmotivující prohlášení

Všechny zmíněné techniky, které můžeme při práci s klientem na ulici úspěšně využívat, by měly směřovat k tomu, abychom v něm vyvolali stav, který povede k sebmotivujícímu prohlášení klienta. Cílem našich intervencí je, aby klient začal o svém chování přemýšlet, přijal za svůj fakt, že řešit situaci bude muset především on; aby získal pocit kompetentnosti, že je změnu schopen uskutečnit, a aby měl jednak dostatek informací pro změnu potřebných a jednak dostatek chuti a sebevědomí se do změn pustit. Za sebmotivující prohlášení můžeme považovat to, že klient si připustí, že má problém.

„Hm, mě už to pít alkoholu asi opravdu nedělá dobře.“

„Sdílením jehel asi hodně riskuji.“

Dalším typem je, že klient vyjadřuje obavy ze svého současného chování:

„Bolesti jater mi dělají starosti.“

„Bojím se toho, čím víc se mohu při sdílení jehel nakazit.“

Třetím typem prohlášení je moment, kdy klient přímo či nepřímo vyjadřuje přání změnit se:

„Asi bych měl zajít za nějakým doktorem.“

„S tím sdílením bych měl něco udělat.“

Posledním typem sebmotivujícího prohlášení je, když klient vyjadřuje optimismus ve spojitosti s chystanou změnou:

„Myslím si, že omezit na nějaký čas pít dokážu.“

„Chtěl bych se naučit mít u sebe vždycky čistou stříkačku.“

11. ZÁVĚR

Jak to tedy ve skutečnosti s motivací našich „pouličních“ klientů je? Mají pravdu léčebná zařízení, když vyčítají terénním pracovníkům, že jim posílají nemotivované klienty? A neočekáváme nakonec my sami, že za slovem motivace se skrývá nějaká zázračná událost, která z dlouholetého toxikomana udělá mávnutím kouzelného proutku abstinujícího, úspěšného a šťastného člověka s dobrou prací a spokojenou rodinou? A pokud ne, nevyplatí se do klienta investovat síly, protože klient nic nechce? Domnívám se, že na všechny otázky je odpověď záporná. Klienti na ulici jsou motivováni. Jsou motivováni k tomu se s terénními pracovníky potkávat, využívat jejich služeb, řešit s nimi své problémy. Ale zrovna tak jako je třeba učit klienty dávat si malé cíle a radovat se z jejich plnění, je třeba v roli pracovníků a průvodců nacházet motivaci klienta v drobných krocích, které klient dělá, a rozumět tomu, že klienti jsou často v tak obtížných situacích, kdy každá, sebenepatrnější změna chování může stát klienta enormní úsilí a měla by být z naší strany zaznamenána, oceněna a reflektována. Terénní pracovníci svými intervencemi málokdy dovedou klienta k abstinenci, ale mohou výrazně pomoci tomu, aby se do léčebných zařízení dostávali klienti, kteří byli motivováni se o sebe starat již i v čase, kdy užívali drogy, a tedy s co

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / *Práce na motivaci ke změně chování s klienty na ulici*

nejmenším poškozením, klienti, kteří jsou motivováni na svém problému dále pracovat, a možná budou mít daleko větší šanci dostat se do stádia, kdy budou motivováni své rizikové chování zcela odstranit, a budou věřit tomu, že jsou schopni to dokázat.

ŘEŠENÍ VÝCHOVNÝCH SITUACÍ V PŘEVÝCHOVNÉM PROCESU



Matouš Řezníček

Následující dva příspěvky vznikly v druhé polovině sedmdesátých let. Bylo to období, kdy prakticky jedinou formou práce s „problémovou“ mládeží byla ústavní výchova. Převládaly spíše restriktivní přístupy a koncepty resocializace a reedukace. Za branami některých ústavů ale působily osobnosti*, které si byly vědomy omezených možností uzavřených, důrazně režimových systémů a rozvíjely další způsoby pomoci mládeži v jejím vývoji a socializaci. Do popředí se dostalo uplatňování preventivních principů, aplikace psychoterapeutických přístupů a metod. Preferovala se otevřenost k realitě a zdůrazňovala volba, přijetí důsledků a spoluúčast na změně.

*Jednou z těchto osobností byl i Matouš Řezníček, zakladatel „Klíčova“ a iniciátor prvního Střediska pro mládež s ambulantními a krátkodobě pobytovými programy s řadou terénních prvků. S Klíčovem je i spojen vznik jednoho z prvních kontaktních center pro uživatele drog. PhDr. Matouš Řezníček je autorem mnoha statí, článků a metodických příruček. Bohužel jen málo z nich bylo otištěno v dostupných periodikách.

Dovolili jsme si vybrat dva články věnované řešení výchovných situací. I přes určitou dobovou poplatnost zde můžeme najít dostatek myšlenek, které neztratily svojí platnost a podnětnost v tom, jak porozumět dynamice sociálních situací a zejména jak o nich přemýšlet jako o situacích výchovných. Poznámka redakce

ŘEŠENÍ VÝCHOVNÝCH SITUACÍ V PŘEVÝCHOVNÉM PROCESU (1. DÍL)

Úvod

Při rozhovorech o výchovném působení se nejednou střetneme s pojmy: konfliktní situace, úniková situace, vážná situace, problémová situace atd. Velmi často se setkáme také s otázkou, co byste dělal v takové... situaci? S pojmem situace se setkáváme všude tam, kde se jedná o konkrétnost a určitou potřebu analyzovat nebo řešit část skutečnosti. Sledujeme-li dynamiku sociálního života, vidíme, že se vlastně „odbývá v situacích“. Situace na sebe navazují, jedna vyplývá z druhé a zároveň ji tvoří. V situační činnosti lze spatřovat obsah a dynamiku vztahů, snahu po dosahování cílů i potřeb. Je zřejmé, že situaci – sociální situaci – je nutno chápat jako relativně uzavřený a současně otevřený výsek skutečnosti, jenž je svými vstupy i výstupy vřazen do kontinuity sociální skutečnosti.

Pro mnohé to jsou „samozřejmé“ aspekty. Ovšem pro pojetí výchovné situace jsou velmi důležité. Mnohdy se totiž stává, že situace bývá chápána jako vnější činitel vyvolávající činnost nebo tuto činnost něčím ovlivňující. Lidé jsou situací ovlivňováni. Mnohdy chybí druhá půlka pohledu, totiž že lidé tuto situaci zároveň svou činností vytvářejí.

Vraťme se k otázce položené v úvodu. Jak byste reagoval vy... v takové situaci? Otázka sama bývá často položena proto, aby v hledání jiných postupů bylo nakonec shledáno, že jiné řešení vlastně neexistuje. Pokud chceme seriózně odpovědět na danou otázku, nesmíme se dopustit chyby a nechat si vnutit tu rovinu, která je v otázce obsažena. Otázka totiž zdůrazňuje postup a nikoli souvislosti vzniku

dané situace. Otázkou se zatlačují do pozadí souvislosti, za nichž situace vznikla, uniká osobnost působícího, její profesionální úroveň, kontinuita situací apod. Všechny tyto souvislosti totiž dotvářejí smysl a význam situace. Proto bychom se měli při podobné otázce zajímat především o konkrétní souvislosti. Přece i staré přísloví říká: Když dělají dva totéž, není to nikdy totéž. Jestliže chceme odpovědět na danou otázku na úrovni vědeckého myšlení, musíme pochopit metodické působení jako komplex souvislostí, jež daný postup navozuje, předpokládá a nezbytně potřebuje pro své účinné uplatnění. Neznamená to však, že podceňujeme význam intuice, schopnost vcítění se do problému svěřenců, individuální zkušenost, moment náhody apod. Chceme naopak spojit emotivní a racionální při výchovném působení, a zároveň vymezit určitý prostor aktuálních souvislostí. Tímto prostorem nám je výchovná situace.

Výchovná situace a proces výchovného působení

Výchovná situace je zvláštním případem sociální situace. Její specifická je tvořena zákonitostmi výchovného procesu, tedy vším tím, co je typické pro výchovný děj. Zdůrazňujeme zejména výchovný vztah. Výchovný děj obvykle osciluje kolem nějakého významu, nějaké hodnoty, která pak situaci propůjčuje i označení. Hovoříme o jádru situace a její dominantní hodnotě. Jestliže jde např. o výchovný požadavek nebo o konflikt, označíme tak i danou situaci. Všichni, kteří situaci vytvářejí – ať jsou aktivní (aktéři situace), nebo se situace pouze účastní (účastníci situace) – spolu s objektivní strukturou situace (jádro situace, dominantní hodnota, aktéři, kontinuita) realizují dynamiku skupinové či situační činnosti.

Každá situace již v rámci svého děje připravuje vznik dalších situací. Potencionální situace tedy ve své struktuře existuje již v nějaké formě v předcházející situaci. Existuje tedy dříve, než skutečně-reálně vznikne. Moment vzájemné návaznosti mezi reálnými situacemi nazýváme kontinuitou situace. Relativní hranice situace dané vztahem jádra k dominantní hodnotě označujeme jako rámec situace. Celá dynamika situace vzniká působením objektivní struktury situace a subjektivních cílů, potřeb a záměrů, s nimiž jedinci do situace vstupují. Proto také odlišujeme její objektivní význam a její subjektivní smysl.

Doposud jsme hovořili o situačním ději v jeho horizontálním průběhu. Z hlediska řešení výchovných situací se musíme zmínit o uzlových bodech situace, což je již vertikální pohled na nastolenou otázku. Řekli jsme, že situace se vyvíjí tak a v té kvalitě, jak a v jaké míře dozraje struktura situace v předcházející sociální „realitě“. V situaci tedy můžeme rozeznávat určité body, které mají výraznější hodnotu pro další vývoj. Hovoříme o uzlových bodech situace. Patří k dovednostem výchovného působení ovlivňovat vývoj situace právě v těchto uzlech. Jedním ze základních momentů rozhodování vychovatele je: co nejpřesněji určit, v jakém stupni vývoje se situace nachází, s ohledem na moment vstupu vychovatele do této situace. Podcenění nebo přecenění vývojové zralosti situace vede k neadekvátnosti ve výběru prostředků působení. Problémem zde je sladění fází výchovného řešení, což je hledisko vychovatele s objektivním vývojem situace – viz uzlové body výchovné situace. Jestliže vychovatel vstoupí do již rozpadající se situace, nemůže si nechat vnutit důsledky tohoto rozpadu, ale současně nemůže mechanicky aplikovat fáze řešení. V případě nutnosti okamžitého rozhodování není možné, aby byly dodrženy fáze popisu, interpretace, hodnocení či rozhodování tak, jak by to bylo možné za „běžné“ výchovné situace. Mnohdy je zapotřebí některou fázi přesunout, jinou zkrátit a jinou použít dvakrát jako ověření, zda byl předpoklad o situaci správný. Na druhé straně však praxe ukázala, že nerespektování obsahu fází vyvolává obtíže. Sladění uzlových bodů situace s fázemi řešení je prvním krokem výchovného postupu v situaci.

K problematice situací patří jejich třídění. Shrňme-li ty aspekty, které nás vedly ke zdůraznění některých prvků, vidíme, že se nám vymezily tři nejdůležitější hlediska pro třídění:

- vzájemný vztah cílů a potřeb, které jsou ve výchovné situaci uspokojovány,
- činnost a její charakter ve vztahu k cíli,
- sociální hodnota této činnosti.

Pokud budeme třídit situaci jako celek, budeme postupovat následovně. Vzájemný vztah cílů

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Řešení výchovných situací v převýchovném procesu

a potřeb budeme označovat jako symetrický (S) nebo nesymetrický (NS). Půjde o vyjádření převahy podobnosti hodnot, o které aktérům jde. Čím více budou vzdáleny cíle vychovatele od cílů svěřenců, tím nesymetričtější bude výchovná situace. Pokud se týká dynamického aspektu dosahování cílů, považujeme za podstatné, zda se tak děje v procesu spolupráce (S), nebo v procesu různých forem nespolečné (NS). Nevylučuje se tím, že některé formy konfliktů mohou vyústit do spolupráce. Další aspekt vidíme v sociální tvořivosti. Pojmy sociální tvořivost (T) a sociální netvořivost (NT) jsou poměrně dost složité. Spokojíme se s tím, že za tvořivou budeme považovat takovou lidskou činnost, postoj a reakce, které vytvářejí sociální podmínky pro druhé, a v důsledku toho se tím formují i okolnosti naší vlastní sociální existence.

Další aspekty, jimiž doplňujeme třídící hlediska, se mohou vyskytovat u všech osmi základních výchovných situací, které vzniknou kombinací výše uvedených hledisek.

Jedná se nám o míru možnosti, kterou má svěřenec pro své rozhodování v důležité otázce, zda musí nebo nemusí zůstat v rámci dané situace. Dále nás zajímá doba, po kterou trvá působení určitého situačního rámce.

I když sociální situace jsou do jisté míry „vnucené“ – s ohledem na sociální souvislosti lidské existence, přece jen můžeme odlišit situace, z nichž můžeme odejít bez normativního postihu, a situace, kdy opuštění situace přináší normativní nebo morální sankce. Jestliže se jedná o situaci, z níž lze odejít bez jakéhokoli následku, hovoříme o situaci maximální volby (a), což je relativní – s ohledem na onu „sociální vnucenost“ plynoucí ze společenské podstaty člověka. Situaci, z níž můžeme odejít, ale můžeme očekávat morální odsouzení nebo sankci, nazveme usměrněnou volbou (b). V případě, že se jedná o rozhodnutí odejít ze situace, jež má za následek normativní akci (sankci), kterou však neprojednává soud, ale plyne z nějakého režimu či řádu a má za následek nějaké kárné řízení, důtku, zhoršení známky, snížení platu apod., hovoříme o situaci omezené volby (c). Nakonec případ, kdy odchod ze situace má za následek provinění proti právnímu předpisu a normám, ať si to uvědomujeme či nikoli, označujeme jako minimální volbu (d).

Vzhledem k tomu, že se zabýváme výchovnými situacemi, musíme zvážit, zda určitý rámec výchovných situací trvá jen krátkodobě (1) – typ vyučování, hranic je jeden den, nebo zda se jedná o déletrvající působení (2): za znak déletrvajícího působení považujeme dobu jednoho dne do momentu, kdy se začne opakovat jistý rytmus fungování systému jako celku. Je to obvykle doba jednoho týdne, protože pak se začínají opakovat každodenní činnosti. Může jít přirozeně o dobu kratší i delší. Podstatný je moment opakování. Pokud k němu dojde, hovoříme o dlouhodobém vlivu (3) výchovného rámce.

Výchovné situace v ústavním prostředí resocializace mohou být někdy sice symetrické při vzájemné spolupráci, mohou být tvořivé, ale většinou s minimální volbou, a bývají dlouhodobé. Druhým krajním bodem na kontinuu výchovných situací v zařízení je případ vzpoury. Můžeme ji označit jako typ nesymetrické situace, která při nespolečné ve formě střetnutí při dosahování cílů je sociálně netvořivá pro druhé a v důsledku i pro jedince samotného. Minimální volba může stát mnohdy v pozadí vzniku tohoto typu situace.

Vedle obecného třídění výchovných situací pro podmínky resocializace hovoříme o specifikaci výchovné situace. Tvoří ji několik znaků:

- A.** zda se situace pravidelně opakuje v rámci systému – standardní, nestandardní, mimořádné
- B.** jaké je uplatnění výchovného plánu v situaci – situace s plánem, bez plánu, improvizované, náhodné
- C.** míra informační jistoty – situace známá, částečně známá, neurčitá, neznámá
- D.** do jaké míry je vychovatel přítomen situačnímu ději – situace plně registrovaná, částečně registrovaná, neregistrovaná
- E.** zda se jedná o situaci reálnou, potencionální, retrospektivní či prospektivní
- F.** jaká je vývojová zralost situace nebo určitého momentu v ní

K jednotlivým znakům specifikace výchovných situací jen stručné vysvětlení.

ad. A Situaci, která plyne přímo z řádu a režimu, a přitom se každý den opakuje, považujeme za standardní situaci. Ta, která se neopakuje pravidelně, ale plyne z řádu či režimu, je označována jako nestandardní. Za náhodnou situaci považují tu, která nepřímou plyne z pojetí systému, z charak-

teru řádu a režimu. Jako mimořádnou označujeme tu, která je vyvolána převážně vnějšími podmínkami.

- ad. B** V situaci, kde se realizuje plán, i tam, kde se plán z nějakého důvodu neuplatnil, je třídění snadné. Při improvizaci musíme odlišit, zda jde o připravenou improvizaci – tedy zvláštní druh plánu – nebo o jednání nepřipravené, tzn. diktované momentálními potřebami výchovné situace. Dodáváme, že prvky improvizace se vyskytnou při každém tvořivém řešení, nám však jde o celou situaci a působení v ní.
- ad. C** Pro rozhodování vychovatele má informace stěžejní důležitost. Sběr informací je důležitý, ale na druhé straně je nutné, vzhledem k situaci, tento sběr informací zastavit v určitém rámci. Tím je potřeba situačního jednání. Mnohohrstevnost výchovné situace je zásadně analyzována přístupem k situaci a pohledem na situaci. Jinak chápeme výchovnou situaci pro potřeby výzkumu, jinak když nám jde o osobnostní problémy jedince, jinak když nám jde o to dozvědět se podstatné informace pro účinnost např. skupinového působení v dané situaci. Vždy až výsledek nakonec ukáže, zda pro nás byla situace úplně či částečně známá, zda byla neurčitá a my jsme ji přecenili, nebo zcela neznámá a my jsme se rozhodovali na základě prázdných informací.
- ad. D** Je-li vychovatel přítomen celému situačnímu ději, hovoříme o plně registrované situaci. V případě, že do situace přichází až v jejím průběhu, jedná se o částečně registrovanou. Pokud situační děj proběhl zcela „mimo vychovatele“ a on ji např. řeší jako retrospektivní situaci, říkáme, že se jedná o neregistrovanou výchovnou situaci.
- ad. E** Reálnou a potencionální situaci jsme již osvětlili. Za retrospektivní považujeme reálnou situaci, která již proběhla. Prospektivní je taková, které chybí již jen spouštěcí moment, aby reálné proběhla.
- ad. F** Otázkou zralosti se vracíme k uzlovým bodům situace.

Rozeznáváme 4 uzlové body:

1. krystalizace situace
2. vyhranění situace
3. konfliktní napětí v situaci
4. rozpad či rozbití situace

Nejobvyklejší vývoj má však pouze 3 uzlové body, a to č. 1-2-4. Uzlový bod č. 3 osamostatňujeme pro potřeby výchovné situace, neboť jde o formu vyhranění situace, která může buď stabilizovat uzlový bod 2, nebo naopak usříšit rozpad situace.

Krystalizace (1) představuje přechod od relativně klidové „polohy“ do dynamiky, kterou předurčuje charakter dominantní hodnoty. Je to obvykle začátek činnosti, při níž silně působí ještě předcházející kontinuita činnosti, ale existují již specifické rysy dané situace. V tomto stadiu je možno poměrně snadno situaci regulovat. Uzlový bod 1 je vhodným polem pro výchovné působení, pro ladění a nasměrování výchovné situace. Situace ve svém vývoji zákonitě směřuje k **vyhraňování (2)**. Může se tak dít pod vlivem výchovného působení, nebo naopak pod vlivem zcela nezáměrných, ale přece jen ve výchově existujících momentů. Třetí možnost tvoří nedostatečné výchovné působení. Roste dynamika situace, vyhraňují se problémy, třídí se pozice, vznikají postoje a vztahy k činnosti.

Uzlový bod vyhraňování má dvě formy:

- a. Krystalizace vedle k vyhraňování, které nějakým způsobem ohrožuje subjektivní cíle, potřeby a zájmy. Pozice významu a smyslu je taková, že postupně vznikají různé nesrovnalosti mezi formální a neformální strukturou v situaci, přičemž jsou nedostatečně uspokojovány pozice obou účastníků. Pod vlivem výchovného působení nebo pod vlivem jiného zásahu se však odlišné pozice sejdou na poli spolupráce. Odlišnosti jsou řešeny ve vzájemnosti.
- b. Jestliže se však při vývoji ad a. nedostaví vhodný zásah, nebo se nedostaví v pravý čas, či v nedostatečné míře, pak do vyhraňování vstoupí tendence k nespolečnosti, střetnutí a nesouhlasu. Pokud ani v tomto okamžiku nedojde k pozitivnímu ovlivnění, ovlivnění, potřeby a cíle obou účastníků se stále více polarizují a stávají se vůči sobě navzájem přesným opakem.

Důsledkem uzlového bodu 2b je vznik **konfliktního stadia (3)** ve vývoji situace. Zde již neexistuje

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Řešení výchovných situací v převýchovném procesu

jednoduchá a přímočará cesta zpět ke spolupráci. Jestliže až dosud mohl vývoj běžet ve svém rytmu, je uzlový bod 3 typickým místem, kde je zásah nezbytný, pokud chceme zachovat totožnost situace nebo vyhraněnou situaci převést do roviny spolupráce. Jestliže se Vás někdo zeptá „co byste dělal v takové... situaci“, je na místě zeptat se, co dělal vychovatel až do této doby.

Řešení konfliktního napětí se mnohdy nevyhne nějakému střetnutí nebo boji, v němž se konfliktním způsobem ustaluje nová struktura vnitřních vztahů. Někdy je konfliktní napětí žádoucím faktorem, jindy, zejména při výrazném zastoupení asociálního prvku v situaci, je přítomnost konfliktu velmi ožehavým momentem. Pokud není konfliktní napětí řešeno na úrovni problému, který jej způsobil, nebo se jedná o nedostatečné řešení, vzniká cyklická konfliktní situace. Překrytý konflikt se při nejbližší příležitosti znovu objeví, a to mnohdy v ještě složitější podobě než v předcházejícím případě. Situace jsou stále provázány neklidem, nespoluprací a nedůvěrou. Výchovná činnost musí překonávat celou řadu obtíží. Pokud není odstraněno jádro sporu, situace dospěje – buď přímo z bodu 2b, nebo z bodu 3 – do **stadia rozpadu nebo rozbití situace (4)**. Zaniká – nebo je zánikem ohrožena – dominantní hodnota situace. Z hlediska výchovné situace považujeme za zánik samovolný nebo výchovně pozitivní přechod k jiné výchovné situaci, rozpad signalizuje přítomnost některých negativních stránek a rozbití signalizuje negativní výsledek střetnutí vzájemně nesourodých a nespolupracujících sil. V případě výchovného působení došlo k nedosažení stanovených cílů.

Vedle horizontální roviny výchovné situace, pro niž je charakteristický situační děj, v němž je vychovatel jedním z aktérů, vertikální rovina odhaluje specifičnost vychovatele jako aktéra zvláštního druhu. Vedle cíle a výchovného vztahu to jsou osobnost, rozhodování a znalosti o svěřencích, co vytváří jeho roli. Jeho jednání lze rozčlenit na jednotlivé výchovné kroky. Tento pohled je typickým vertikálním aspektem výchovné situace. Výchovné kroky na jedné straně zahrnují řešení výchovné situace, ale na druhé ji překračují. Vychovatel se na situaci musí připravit, musí si ujasnit cíle, získat přehled o kontinuitě výchovných situací apod. Nelze tedy ztotožnit výchovné kroky s fázemi řešení výchovných situací. Co se týče kroků, hovoříme o následujících:

- příprava
- rozhodování
- činnost (se zpětnou vazbou)
- závěry a hodnocení pro kontinuitu situací

Uvedené kroky odpovídají zhruba etapám výchovného procesu (viz např. Ch. Vorlíček, 1979). Srovnáme-li fáze a kroky, vidíme, že fáze popisu, interpretace, hodnocení a rozhodování jsou detailnějším členěním 2. kroku. Činnost (krok 3) pak odpovídá „řešení v užším slova smyslu“. Poslední etapa je vždy zároveň ukončením jedné výchovné situace a zároveň i otevřením nové situace s s dalším řetězcem kroků.

Řešení výchovné situace přináší otázku optimálnosti a adekvátnosti. Jakoukoliv činnost v situaci můžeme hodnotit s ohledem na zvolenou hladinu postupu. Neboť to, co považujeme v situaci za základní, je, zda mi jde o skupinu nebo jedince, zda o působení nebo analýzu, zda je pro mne důležitá hodnotící nebo nehodnotící rovina – tomu podřídím výchozí pohled na situaci. Vztah zvolené hladiny k celkovým souvislostem převýchovného procesu ukazuje na optimálnost přípravy, rozhodování, případně řešení výchovné situace. Pojem adekvátnosti pak používáme pro hodnocení postupu, techniky, metody – vzhledem k hladině pojetí výchovné situace. Tak například jestliže považujeme za základní v situaci uvolnění u chlapců, kteří přišli z NVÚ, optimálnost bude shledávána v tom, zda tento základní pohled je vhodný vzhledem k celé kontinuitě výchovného působení, zda tento cíl byl optimální. Jestliže v ústavu se rozmáhá nekázeň a je nutné spíše řešit důvody této nekázně, pak bude asi optimálnější při práci s touto skupinou hledat důvody tohoto neklidu. Pakliže je vyřešena optimálnost, můžeme hodnotit logičnost zvolených postupů, technik a prostředků. Adekvátnost je logické či alogické rozpracování optimálnosti.

Uvedené myšlenky nás přivádějí k otázce rozhodování vychovatele, ve kterém se promítají zásady, jež opět souvisí s celkovou teoretickou koncepcí východisek. Procesy rozhodování ve výchovné situaci jsou důležitým krokem při výchovném působení. O problému dnes existuje již celá řada poznatků z oblasti ekonomie, teorie řízení, informací a v neposlední řadě i z oblasti sociálně psychologických aspektů vedení kolektivů. Rozhodování v převýchovném procesu považujeme za zvlášť důležité proto, že zaměřuje myšlení vychovatele na předvídání důsledku jeho rozhodnutí, vede k úvaze o alterna-

tivních způsobech činností. Vychovatel se rozhoduje nejen ve stejnojmenném kroku, tam jde o výraznou dominanci tohoto pohledu na děj, ale prakticky v nějaké míře v celém procesu. Zpětnovazební informace jej nutí reagovat na změny v situaci, a to včas a v dostatečné míře. Nejde tedy jen o rozhodování, jež následuje po základních informacích viz příprava, ale o rozhodování v procesu činnosti, zda zvolená strategie, technika či metoda odpovídá průběhu situace.

Při převýchovném působení by mělo rozhodování vycházet ze znalostí typu přístupu, informací o skupině a jedincích, z volby optimální hladiny situace, ze strategie i z vlastní osobnosti. Podle našeho názoru by měl vychovatel při základním rozhodování shrnout tyto body:

1. cíl, který sleduje, obecný i konkrétní, volit si optimálnost i adekvátnost
2. vyhodnotit typické rysy svěřenců (viz další kapitola)
3. zhodnotit typ výchovného přístupu, který je dominantní v zařízení (viz dále)
4. konstelace skupiny (viz dále)
5. tah situace
6. zhodnotit typ situace, její specifikace atd.
7. uvědomit si, v jakém uzlovém bodě se situace nachází
8. do rozhodování zakomponovat úroveň svého výchovného vztahu (aktuální kvalitu)
9. uvědomit si, jaké možnosti pro prosazení „mých“ požadavků v dané situaci reálně existují
10. do jaké míry se může při řešení spolehnout jen sám na sebe, nebo zda může počítat se spoluprací kolegů

Zdánlivá složitost je jen prvním dojmem. Uvědomíme-li si však, že body 1-5 jsou vlastně otázkou dobré přípravy před vstupem do výchovné situace a body 8-9 jsou více méně stálým obsahem pedagogického jednání, pak se nám rozhodování zaměřuje na aktuálně proměnné rysy výchovné situace. Pokud k tomu přistoupí taková organizace systému, jež poskytuje pravidelný přehled o výchovné kontinuitě (umožňuje seznámit se se záznamy o chování skupiny i jednotlivců za určité období), pak je rozhodování nejen velmi kvalitní, ale i pružné.

Při rozhodování musí vychovatel uvažovat o obecných a zvláštních rysech ústavního prostředí. Zde jen konstatujeme, že to jsou změny pracovního rytmu, životního stylu, vliv nejistoty, sociální izolace, převaha řízenosti života, absence soukromí, odloučení od sociální reality, probuzená sexualita, zdravotní stav atd. Při organizaci převýchovného působení, ale i v samotném rozhodování vychovatele by se měly i tyto momenty objevit. Rozhodování úzce souvisí s převýchovnými zásadami a jejich platnost pak s celkovou teoretickou koncepcí. Spokojme se s tím, že na tomto místě uvedeme jen několik spíše empiricky laděných zásad, které se přímo promítají do řešení výchovných situací.

Při převýchovném působení platí zásada celistvosti. Vychovatel musí registrovat situační děj vzhledem k jedinci (jedincům), registrovat převažující skupinové tendence, a současně vnímat situaci z hlediska možného vývoje v důsledku svého vstupu do výchovné situace. I když se vychovatel rozhodne zdůraznit některý z uvedených aspektů, je žádoucí, aby se tak stalo na základě zvážení optimálnosti, nikoli pod vlivem chaotického záměru. V případě, že zdůrazňujeme jeden z aspektů, nelze další dva opomenout.

Vychovatel si utváří nejen soubor individuálních vztahů, ale zároveň si udržuje určitou kvalitu celkového vztahu ke skupině (kolektivu). Úroveň tohoto vztahu je významným prostředkem a vychovatel odpovídá za jeho kvalitu. Výchovný vztah musí být stále rozvíjen a obohacován. Hovoříme o utváření historie výchovného vztahu. Historie individuálního vztahu se neutváří jen při kdovíjak hlubokých rozmluvách či řešeních. Vzniká spíše v nejobyčejnějších každodenních činnostech, stláním počínaje, jídlem a mytím konče. Někdy se nám zdá, že pracovníci, kteří vidí ve skupinové psychoterapii božskou manu, podceňují vliv okamžiku, kdy učím i 16letého svěřence si umývat krk. Intelektualizovaná debata a prostý a samozřejmý lidský kontakt, to jsou věci, které by neměly stát proti sobě. Myslíme si, že pracovníci, kteří nezvládli toto „řemeslo“, by měli nejprve „zrát“, než přistoupí k výcviku ve skupinové psychoterapii. Způsob, jakým vychovatel dokáže situaci, v níž jsou „oni dva“, zvládnout do podoby zážitku, se promítá do postupného utváření historie jejich vzájemného kontaktu (vztahu). Z praxe je známo, že v okamžiku vyhraněného konfliktu je již pozdě na utváření vztahu, který by měl hodnotu účinného faktoru pro řešení. Opřít se mohou jen o to, co jsem dlouhodobě tvořil a pěstoval. Domníváme se, že z hlediska strategie je důležité mít vyjasněny vztahy zvláště k dominantním

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Řešení výchovných situací v převýchovném procesu

jedincům v kolektivu. Nejde o to vytvářet si za každou cenu „pozitivní vazby“. Nelze připustit žádné podbízení, podplácení, „ústupnost“ vůči dominantním svěřencům. Jde o dostatečný počet kontaktů neformálního charakteru, v nichž mohou prosadit vzájemný respekt, i když v něm bude ze strany svěřence obsažen odpor. Ten je zejména v počátcích něčím samozřejmým.

Vychovatel si udržuje v paměti jisté informace, které působí nejen svou konkrétností, ale i jedinečností. V průběhu každodenních událostí se vyskytuje celá řada momentů, které profesionální paměť a cit pro jejich významnost registruje a jichž využije v nejpříhodnější okamžiku. Je to vlastně „databanka argumentů“. Každý vychovatel by měl mít celou řadu i takových poznatků o chování svěřenců, o nichž se oni domnívají, že unikly naší pozornosti. Jsou to ty detaily, které použity ve vhodný okamžik vyvolávají překvapení a mohou zcela změnit směr vývoje situace.

Vychovatel musí mít co nejpřesnější informace o percepci jeho vlastní osoby svěřenci. Čím přesněji vím, „jak mne vidí“, tím účinněji mohu působit. Autokritičnost je předpokladem.

Ve výchově neexistují maličkosti, existuje pouze jejich podceňování nebo nedoceňování. Práce s „detailem“ ukazuje na zvládnutí vychovatelského řemesla. S tím souvisí různé to „odpouštění“, které by mělo být řešeno. I když to nelze považovat za pravidlo, stává se, že stejným způsobem uvažuje více vychovatelů v domnění, že dotyčnému svěřenci odpouštějí „pouze oni“. Zastáváme zásadu, že výchovný pracovník by v podobném případě měl uvažovat opačně. Když opomímám, přehlížím, odpouštím, pak to dělám jako jeden z výchovného kolektivu a nelze vyloučit, že tak budou uvažovat i ostatní. – Odpustit: Nestane se tím z výjimky pravidlo? Z pravidla chaos? Ze snahy podchytit svěřence naopak jeho manipulace se mnou? Pokud si tuto možnost připustím, mohu jednoduchým zápisem upozornit na tento moment a tím předejít negativním důsledkům.

Důslednost považujeme za zásadní moment převýchovného působení v ústavních podmínkách, zejména s ohledem na nutnost systémového přístupu na straně vychovatelů a na absenci celé řady běžných sociálních návyků na straně svěřenců. Vedle toho považujeme důslednost za symbol konfrontace delikventního chování s důsledky vlastního rozhodování. Zprostředkovat asociálnímu jednání možnost konfrontace s důsledky v reálných společenských podmínkách (tedy ne pouze v modelových), aniž tím myslíme pouze právní důsledky, je možné jedině při plném zachování důslednosti systému práce celého kolektivu vychovatelů, včetně vedení i nepedagogických pracovníků. Důslednost totiž blokuje naučené stereotypy nejrůznějších úniků, manipulací, nejistot či obranné agresivity. Důsledností se dostáváme do vnitřního světa samotného problému. Nikoli tedy direktivita, ale důslednost, která může být provedena i velmi nedirektivním způsobem, odráží specifickou převýchovného působení. Diskuse, zda direktivita či nedirektivita, neodráží podstatné momenty a lze ji považovat za poněkud překonanou.

Při převýchově a resocializaci jde o úpravu, korekci či restrukturalizaci sociálních dimenzí a vztahů osobnosti. Pokud uvažujeme pouze o korekci, pak modelové a nereálné prostředí ústavů může být v jistém smyslu vyhovující. Pokud k otázce přistoupíme zásadně a teoreticky, je nutno vytvořit především podmínky pro nový druh praxe, v níž bude formována nová sociální zkušenost odlišná od té, kterou zjišťujeme v etiologii svěřence. Formování nové praxe však nejde oddělit od sociální reality se všemi důsledky, které to přináší – teoretické, praktické, organizační, právní, sociální. Tomuto východisku je možno dát nejrůznější formy, podstata však musí být obnažena, nikoli zahalována do nejrůznějších modelově-korektivních spekulací. Vytvořit podmínky pro novou praxi není schopen jedinec-vychovatel. Praxe vyžaduje mnohoznačnost a různorodost, což zároveň nepopírá význam individuálního vztahu, přes který může být nová skutečnost získávána. V rámci delikventní orientace vzniká (mnohdy) tzv. minoritní pocit. Vedle psychologického náboje nám jde o pocit skupinovosti, kterému je možno čelit jen jinou skupinovostí nejen vrstevníků, ale i dospělých. Proto klademe důraz na sociální hodnotu vztahů a dokonalost koordinace, zejména pedagogického kolektivu. Individualizovat převýchovu nepovažujeme za dodržení zásady vyváženosti převýchovného působení.

Ve vlastním jednání nárokuje vychovatel vůči svěřenci pouze to a do té míry, co a v jaké míře je schopen sám uskutečnit. Druhá část zásady pak zní: Vychovatel nevytváří naději, kterou není schopen uskutečnit. Slovo je zde nejen čin, ale činnost je zde současně víc než slovo. Verbalismus, ať v jakýchkoliv podobách, svědčí o nepochopení smyslu převýchovy.

Hodnota kázně při převýchovné činnosti není chápána pouze jako výsledek či prostředek působení, ale zároveň je to základní předpoklad (jeden z předpokladů). Řada činností, zejména těch, které probíhají v nehodnotící atmosféře, např. skupinová psychoterapie, by nemohla bez minimální kázně

přinést svoje ovoce. Aby tedy mohli svěřenci řešit své osobnostní problémy určitým způsobem, je nutné nejen vysvětlení předpokladů kázně a vzájemného respektování, ale je nutné znát různé způsoby ovlivňování, aniž se tím poruší nehodnotící rámec vznikajících situací. Tento problém je značně složitý.

Fakt koncentrace asociálního prvku v ústavním prostředí vytvoří a vyvolává takové asociální projevy, které se v realitě vyskytují jen omezeně nebo ve zcela odlišné intenzitě. Tato koncentrace je příčinou vzniku zcela nových fenoménů, pod jejichž vlivem mnohdy přeceňujeme i podceňujeme některé projevy, jenž v otevřených sociálních podmínkách mají odlišnou hodnotu. Uvědomit si tento posun je pouze prvním krokem k poznání tohoto posunu. Důležitost pro diagnostiku nemusíme zdůrazňovat.

Na závěr ještě obecnější konstatování. Jestliže již máme v převýchově co dočinění s asociální orientací a mechanismem jednání, které vzhledem k uzavřenosti nazveme asociálním kruhem, pak působení založené jen na důvěře, laskavosti, akceptaci aj. nepovažujeme za optimální vzhledem k úrovni „zralosti“ problému. O sociální izolaci ani nemluvě. Uvážíme-li, že celá řada obecně pedagogických přístupů vlastně selhala, považujeme za důležité změnit souvislosti výchovy, kterou z hlediska právě těchto okolností praxe označíme za převýchovu. Cíle zůstávají stejné, ale charakter prostředků se mění. Považujeme za účinnější změnit kvalitativně souvislosti výchovy, než intenzifikovat původní postupy, protože to vede nejčastěji jen k zesilování sankcí a izolace.

Dříve než přejdeme k souvislostem řešení výchovných situací, ještě několik slov ke strategiím výchovného působení. Jejich smysl je úzce spjat se zásadami, protože cíl a jeho dosažení si nelze bez výchozích zásad a principů představit. V podmínkách převýchovy jsme ověřili strategii přímého působení, strategii prolongace, přeladění, přerušování, vyhranění, změny role, kontrastu a konfrontace. O mnohých se zmíníme v souvislosti s řešením situace. Chceme touto poznámkou obrátit vaši pozornost i tímto směrem, protože naše praxe mnohdy podceňuje strategie a řeší problémy až v úrovni taktiky. Sklon k praktikismu je již na dosah ruky.

Výchovná situace a její souvislosti

O předpokladech jsme mluvili dříve. Nyní nám půjde o takové skutečnosti, které mají bezprostřední vliv na vnitřní dynamiku situace – o souvislosti. Mezi ně počítáme následující:

- A. typické charakteristiky skupiny našich svěřenců
- B. typ výchovného přístupu
- C. konstelace skupiny
- D. tah situace /kontinuita situací/

ad A. Typické rysy skupiny našich svěřenců uvedeme bez většího komentáře.

Typické rysy skupiny našich svěřenců:

- nadprahová rozpornost v minulosti
- nezprostředkovanost lidských obsahů a souvislostí světa vůbec
- formování sociální existence postrádá prvek tvořivosti
- nadprahovými konflikty bylo blokováno pochopení individuálních kořenů své vlastní existence
- převažující neúspěšnost seberealizace v sociálně akceptovaných formách
- redukce současnosti na situační vnímání světa bez souvislostí
- bezstarostnost plynoucí z odmítnutí odpovědnosti a naopak nedostatky v interpretacích symbolů a abstraktním myšlení
- kritičnost, která nepřekročí myšlenkovou úroveň negace negace
- hodnotová orientace postrádá hodnoty – hodnotové vakuum je naplněno momentálními impulzy, nikoli dlouhodobou hodnotou
- rozpornost mezi sociální nezralostí a zralostí delikventní zkušenosti
- existuje konfliktní zaměřenost v sociálních kontaktech
- vznikla konkrétnost pseudokonkrétností, iluzornost je skutečností
- vznikla speciální uzavřenost plynoucí z nutnosti bránit sebe sama
- vznikl paradox svobody, nárok svobody vůči sobě, činností omezovat svobodu u druhých
- existuje parazitní vztah ke skutečnosti – v různých formách a stupních

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Řešení výchovných situací v převýchovném procesu

ad B. Typ výchovného přístupu znamená pro nás vlastně upřesnění charakteru vztahového rámce, pomocí něhož můžeme interpretovat konkrétní projevy. Nejde nám o třídění ústavů, jak je známe z praxe (na uzavřené, typ 1, 2... atd.). Jde nám o vystižení vnitřních obsahových tendencí. Osvědčilo se nám třídění podle tří znaků:

- podle míry sociální otevřenosti
- podle míry samoregulace
- podle důslednosti

Následující znaky nutno brát jako celek, jedině v celku je jejich oprávněnost a smysl. Vytrženy ztrácejí na významnosti. První dva znaky jsou poměrně pochopitelné na první pohled. Pokud se jedná o znak třetí, připomeneme jemnější třídění. Rozeznáváme:

- minimální důslednost – jen hrubě rozpracovaný systém trestů a odměn, rámcový režim, rámcový denní program, organizace je chaotická, vychovatelé jednají spíše na „vlastní pěst“
- omezená důslednost – výchovná činnost je propracována jen v dílčích oblastech, jinde chaos přetrvává; všude je patrný velký prostor pro odlišnou interpretaci; existuje např. denní řád, ale neexistuje již vztah k hodnocení, neexistuje pravidelnost atd.
- kumulativní důslednost – je vypracována celá řada prvků, jejich vnitřní skloubenost je větší, než vztahy mezi prvky; chybí vertikální a horizontální propojení mezi prvky; věci se spíše kumulují, jsou přiřazovány k sobě, než by tvořily fungující celek
- systémová důslednost – výchovná činnost tvoří systém práce v tom vlastním slova smyslu

A nyní k jednotlivým výchovným přístupům.

Izolační přístup

Míra sociální otevřenosti je redukována na minimum možností ke kontaktům. Vycházky – pokud vůbec existují – jsou skupinové, časově velmi omezené a s doprovodem – spíše s dozorem. Pojetí trestů a odměn je výrazně nevyvážené. Tresty převažují – jak v propracovanosti, tak v množství a intenzitě – nad odměnami. Ústav je uzamčen, programy jsou bezpodmínečně povinné a pevně organizované. Pracovní činnost se odbývá v ústavu, až snad na výjimky. Dovolenky domů jsou buď zcela nemožné, nebo jejich dosažení je vázáno na takové normy, které jsou prakticky nesplnitelné. Dovolenka je bez výhrad chápána jako mimořádná odměna a nepřihlíží se vůbec k individuální potřebě.

Míra samoregulace se omezuje na modelovou, v menší míře na minimální.

Míra důslednosti dotváří celkový obraz přístupu. Jestliže je uplatňována minimální důslednost, vzniká poměrně velký prostor pro asociální projevy. Vyskytuje se velké množství rvaček, funguje druhý život, ze zařízení utíkají spíše svěřenci s pozitivním laděním a jedinci nějak postižení. V ústavu zdomácněl asociální prvek. Adaptovat se v zařízení znamená adaptovat se na asociální neformální hodnoty. Při omezené důslednosti jsou sice tyto projevy poněkud mírněny, ovšem pokud výchovný kolektiv nemá mezi sebou výraznější individuality, je profesionálně málo zkušený, může ono omezení naopak provokovat odpor u asociálních jedinců. Ti rychle vycítí míru nedůslednosti a začínají „testovat“ vychovatele, co – kdy – do jaké míry si mohou dovolit. Omezená důslednost pedagogického kolektivu způsobuje, že některé zásady režimu nejsou dotaženy. Tento fakt je vysvětlován jako „slabost“. Celková rozkolísanost v přístupu se přenáší na celou atmosféru v zařízení. Jestliže jde o jasnou převahu uzavřenosti (A1), minimální samoregulace (B1) a chaotickou důslednost (C1), funguje izolační přístup ve své vyhraněné podobě. Za takových souvislostí bude naprosto nutné volit zásadně odlišné strategie při řešení výchovných situací, než tomu bylo v následujícím případě.

Institucionálně-motivační přístup

Svěřenci mají značný prostor pro sociální kontakty zejména proto, že jejich pracoviště je situováno mimo zařízení. Programy se sice odbývají po pracovní době v zařízení, ale existuje zde principiálně možnost určité volby. V hodnocení buď existuje převaha odměn, nebo je zde minimálně o vyváženost mezi odměnami a tresty. Prostředky výchovy mají motivační charakter. Existují individuální vycházky, ústav je po většinu dne otevřen. Dovolenky domů přihlížejí k potřebám. Předpoklady dosažení dovolenky mají jasně motivační hladinu.

Z charakteru sociální otevřenosti i míry samoregulace plyne, že je uplatňována i jistá důslednost, bez které by uvedené formy nemohly fungovat. Uplatňuje se většinou kumulativní a systémová důsled-

nost. Jakmile by při náročnosti, kterou motivační přístup vyžaduje, klesla důslednost, mohlo by dojít k rozměňování funkcí systému. Stálé udržování kvality systémového fungování předpokládá třeba jen drobné, ale stálé rozvíjení systému a systémových prvků.

Sociálně integrační přístup

Svěřenci mají možnost (pracovních) kontaktů mimo zařízení v pracovní době, ale i v mimopracovní době. Přístup sleduje formování „nové praxe“ jedince, a to v sociálně otevřených, reálných vztazích. Odpolední programy jsou volitelné. Sami svěřenci akceptují takové z nich, které jsou důležité pro fungování vnitřního života. Sami chápou vlastní odpovědnost a plnění nezbytných úkolů. Zdánlivá nezávažnost je založena na samozřejmém pochopení povinností u svěřenců. Tyto vztahy nelze oddělit. Pouze tam, kde je pochopen onen princip, jsou vytvořeny předpoklady pro fungování tohoto přístupu. Pochopení vztahu nemusí být stejné u všech svěřenců, ale musí jít rozhodně o účinnou většinu kolektivu. Ostatní známky přístupu jsou méně důležité. Ústav je otevřený, existují individuální vycházky, dovolenky domů podle potřeby, resp. sami chlapci žádají jen v případě potřeby, možnost návštěv v určité části dne, výchovná regulace je jen v malé míře postavena na odměnách a trestech. Funguje zde motivace uspokojení z činnosti pro skupinu, jako odměna zde funguje např. radost z nějaké činnosti (což je naprosto nemyslitelné v předcházejících přístupech).

Převážně jde o plně samosprávnou samoregulaci. Někdy se aplikuje variabilní samoregulace. Fungování podobného přístupu si vyžaduje systémovou důslednost, kterou však neuplatňuje pouze pedagogický kolektiv, ale současně i kolektiv svěřenců, kteří si řídí buď část nebo převážnou část svého ústavního života. Učinili jsme zkušenost s tzv. alternativním přístupem, s jeho pozitivní variantou, a můžeme konstatovat, že pokud jsou navozeny takové okolnosti a souvislosti výchovného působení, že můžeme aplikovat samořízení – volbu programů – a činnosti jsou regulovány samotnými svěřenci, pak mizí celá řada typicky ústavních forem asociálního chování. Vytvořit však tyto podmínky a souvislosti je velmi náročné.

ad C. Konstelace skupiny

Souvislost tohoto druhu je poměrně dostatečně známa. Jsou zařízení, do nichž jsou umisťováni jedinci s výrazně asociálními projevy, jedinci s nižší úrovní mentálních schopností apod. Domníváme se, že zejména kvalita, intenzita a fixace asociální zkušenosti způsobuje výchovné problémy při vedení skupin. Vzhledem k tomu navrhneme toto třídění konstelace skupin (kolektivu):

- pozitivní stabilní konstelace
- pozitivně labilní konstelace
- variabilně účinná konstelace
- variabilně neúčinná konstelace
- negativně labilní konstelace
- negativně stabilní konstelace

Jestliže zvážíme, že snížení mentálních schopností vede k užívání poněkud odlišných forem a metod s ohledem na odlišnost asociálních projevů, pak míra asociálních prvků je stále významným faktorem v otázce konstelace skupiny. Pokud hovoříme o konstelaci, vyhodnocujeme i další momenty. Počet jedinců, kteří prošli více než 3 dětskými domovy, délka času stráveného v kolektivních zařízeních, počet svěřenců, kteří prošli NVÚ nebo vazbou, počet svěřenců z rozvedených, neúplných či stabilizovaných rodin. Jaký počet svěřenců měl zkušenost s partou (delikventní partou), kolik jich má zkušenost s drogami, alkoholem v jakém stadiu, kolik mělo násilnou trestnou činnost, kolik je v kolektivu absentérů, příživníků a těch, co měli valutové machinace. To jsou samozřejmě velmi důležitá upřesnění konstelace. Za strukturující však považujeme míru účinnosti asociálního prvku v kolektivu.

Pozitivní stabilní konstelace

Jen velmi malá přítomnost asociálního prvku, nebo jeho účinnost je pouze mizivá. Dominantní jedinci, kteří určují skupinovou náladu a orientaci, podporují pozitivní atmosféru. Projevuje se to nejen v nehodnotících činnostech, ale zejména v emočních projevech a v charakteru aktivity. Výrazná je pomoc druhým ve skupině.

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Řešení výchovných situací v převýchovném procesu

Pozitivně labilní konstelace

Vedle pozitivních projevů je účinnost asociálního prvku patrná. Přestože z hlediska celku existuje převaha pozitivního, asociální prvek nabyl té účinnosti, že může situačně destabilizovat některé situace. Je to někdy důsledek působení dvou tříd jedinců s výraznější kriminální zkušeností, oslabením výchovného vlivu, nějakým sporem mezi svěřenci s vysokým asociálním statutem, přičemž se může situačně prosadit i poměrně slabý asociální prvek. Pokud existuje některý z dominantních jedinců, který dokáže na sebe upoutat submisivnější svěřence nebo ty, kteří obdivují některé jeho rysy (síla, odvaha, dovednost), může spolu s úpadkem výchovného působení vytvořit labilitu v pozitivní konstelaci skupiny. Dále zde mohou působit nevyřešené skupinové nebo individuální problémy, výpadek v rytmičnosti systému, necitlivý zásah, který není kompenzován, atd.

Variabilně účinná konstelace

Je typickým případem, kdy jak v pozitivním, tak negativním smyslu jsou situace otevřeny. V nějaké situaci se může prosadit pozitivní tendence, v jiných zase negativní. Jestliže v předcházející konstelaci šlo o celkovou převahu pozitivního, nyní jsou základními momentální situační vlivy. Naznačený trend výchovného působení zřejmě pokračoval. Přibýlo svěřenců s asociální zkušeností, došlo k postupnému zdůrazňování či uplatňování spíše sankcí, což vedlo k oslabení zájmů na pozitivních projevech u těch, kteří ještě nedávno projevovali snahu o pozitivní spolupráci. Konstelace vede k tomu, že přibývá negativního „tahu“ situací. Podrobnější rysy této konstelace se řídí např. tím, že je zde velké procento „ústaváků“ – v činnostech je plno drobné nekázně, vyrušování, nesoustředěnosti, nebo tím, že převažují svěřenci s příživnickými tendencemi – pracovní výkony jsou na nízké úrovni, navenek se však zdá, že chování je pozitivní. Vyplývá to z toho, že společenské chování bývá např. u příživníků (s valutovými machinacemi) uhlazené, nenápadné. Proto se také stává, že vychovatelé podlehnou této iluzi, a o to více jsou překvapeni, když najednou dojde k manifestaci výrazné asociální konstelace v situaci.

Variabilně neúčinná konstelace

Tam, kde celkové tendence pozitivního a negativního zaměření se vyrovnají natolik, že nejsou – jedna jak druhá – schopny ani situačních projevů, hovoříme o variabilně neúčinné konstelaci. Prakticky se jedná o velmi relativní a přechodovou formu konstelace skupiny. Lze ji označit jako „klid a ticho před bouří“. Zdánlivě se nic neděje. Převažuje lhostejnost a apatie. Zdánlivý klid je velmi krátký, protože uvnitř zraje rozhodnutí s příklonem k pozitivnímu, pak jde většinou o konfliktní vyrovnání se s asociálním prvkem (mezi svěřenci navzájem) nebo mezi vychovatelem a asociálním prvkem uvnitř skupiny. Pokud nejde o negativní vyústění, je zřejmé, že výchovný vliv je velmi slabý, konstelace násilné trestné činnosti nebo vliv asociálně dominujících svěřenců jasně zvrátilo krátkodobou rovnováhu sil. Negativní tah situací funguje a předcházející signály nebyly včas nebo v odpovídající kvalitě pochopeny.

Negativně labilní konstelace

V celkově převažující negativní konstelaci skupiny se objevují situační náznaky pozitivnějších reakcí. Převládá však vliv dominující asociality. Svěřenci s kriminální orientací zeslabují (záměrně nebo nezáměrně) situačně pozitivní reakce nebo výsledky. Brzdí pozitivní přeladění. Strategické působení musí počítat s podporou a „ochranou“ nositele těchto pozitivních tendencí. Vhodné je, pokud se nám podaří získat některého z nositelů negativních tendencí k pozitivnějšímu ovlivňování neformálních vztahů. Mnohdy se stává, že ve snaze zdůraznit to, co považujeme za pozitivní, pochválíme některého z nositelů pozitivních tendencí a v dané situaci to vlastně znamená, jako bychom mu připravili „lázeň“ asociální agresivity.

Negativně stabilní konstelace

Již předcházející konstelace je varující, neboť zde sílí zázemí pro nejrůznější asociální excesy. Pokud ani za této konstelace výchovné působení nezvládne situaci, vzniká terorizování slabších svěřenců, objevují se skupinové útoky, rostou signály organizovaného odporu, záměrně se poškozují ústavní majetek. Při uvedené konstelaci můžeme téměř s jistotou tvrdit, že nebylo výchovně zvládnuto pozadí skupiny a že v něm působí jádro asociální aktivity obvykle podporované určitým okolím, které, ať dobrovolně nebo pod tlakem, vykonává příkazy obvykle dvou čtyř asociálně dominujících svěřenců.

V praxi se setkáváme obvykle s těmito fakty: existuje převaha ochranných výchov nad ústavními,

více než jedna třetina svěřenců prošla NVÚ nebo vazbou. U svěřenců je bezmála polovina těch, kteří měli v minulosti násilnou trestnou činnost, a vysoké procento z přítomných absolvovalo alespoň jeden pobyt na psychiatrickém oddělení.

Vyskytuje se více než 15% svěřenců, kteří alespoň experimentovali s drogou nebo nejméně 3x v týdnu požívali alkoholické nápoje. V konstelacích ad 5 a ad 6 se vyskytovalo více než 30% svěřenců z rozvrácených a neúplných rodin a minimálně v 10% případů byl rodičům svěřenců udělen trest za zanedbávání povinné rodičovské péče. Pro ilustraci konstelace je to postačující, i když ani zdaleka ne vyčerpávající.

Tím jsme popsali souvislosti výchovné situace. Je zřejmé, že volba postupů, strategií a rozhodování vůbec je od těchto souvislostí neodlučitelná.

ŘEŠENÍ VÝCHOVNÝCH SITUACÍ V PŘEVÝCHOVNÉM PROCESU (2. DÍL)

Jestliže jsme se v předcházejícím dílu zabývali východisky preventivního řešení výchovných situací a rozebrali souvislosti výchovné situace: typické rysy svěřenců, typ výchovného přístupu, konstelaci skupiny, kontinuitu výchovných situací. V tomto jsme vybrali 3 druhy výchovných situací, které se buď často objevují ve svých variantách, nebo jsou zajímavé svým průběhem. Jedná se o situace:

- odmítnutí
- kladení výchovného požadavku
- konflikt

Situaci stručně popíšeme a pro různé možnosti řešení zvolíme odlišné souvislosti výchovné situace. Stručný popis postupu nebo metody uvedeme jen v případě, že se jedná o některou techniku, postup, který jsme vyzkoušeli na našem pracovišti.

I. Situace odmítnutí

Vychovatel Š. vchází při večerních úklidech do jídelny. Vidí hlouček chlapců, který se při jeho příchodu rozestupuje, až na dva chlapce /K. a V./, kteří teprve až je vychovatel těsně u nich, se supěním a vzájemnými nadávkami od sebe odstupují. Ostatní ztichli a očekávají reakce vychovatele. K. a V. si dále slovně vyhrožují. Vychovatel jim říká, aby se uklidnili, a přikazuje jednomu z nich /K./, aby zvedl koš na odpadky, který byl převržen. K. jen opakuje své výhrůžky na adresu V. a nereaguje na požadavek vychovatele. Ten zesiluje hlas a při dalším opakování bere K. za rameno a přikazuje mu, aby ihned přestal a zvedl koš. V témže okamžiku, kdy vychovatel položil na rameno K. ruku, K. ji setřásl a s napětím v hlase se rozkřikl: „Nesahejte na mě, proč já to mám zvedat, já jsem to neudělal. Proč zrovna já. Vy jste si na mě zasedl, stále proti mně něco máte... já na to kašlu...“ a rychle odchází z jídelny. Celá skupina včetně V. stojí a očekává reakci vychovatele.

I když by další vývoj situace byl jistě velmi zajímavý z hlediska postupu vychovatele, nejprve se pokusíme sledovat možnosti různých forem řešení v popsané situaci.

Zařazení situace

Uvedenou situaci můžeme specifikovat jako náhodnou, podle mého názoru se značnou neurčitostí (situace byla známá, vychovatel část děje viděl). Jedná se o situaci částečně registrovanou, z hlediska zralosti se jednalo o situaci, která se nalézala při konfliktním napětí před rozpadem. Jestliže zařadíme situaci tímto způsobem, pak můžeme samotnou situaci interpretovat jak vzhledem k souvislostem, tak vzhledem k postupu vychovatele. Záměrně pomíjíme základní zařazování situace. To ponecháme na čitateli. Nebudeme také hlouběji rozebírat postup vychovatele. Poukážeme jen na některé sporné okamžiky v kontinuitě situace. Řekli jsme si, že to, co se jeví v postupu jako sporné, může být za jiných souvislostí naopak žádoucí. Proto jakákoliv spornost je relativní. Jádrem situace vidíme v odmítnutí, i když jsou zde patrné aspekty kladení výchovného požadavku i konfliktu (retrospektivního). Nosná linie kontinuity však stojí na odmítnutí. Je tmelícím podkladem další situační kontinuity (K. odchází a vychovatel stojí před rozhodnutím, jehož podkladem je neuposlechnutí...).

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Řešení výchovných situací v převýchovném procesu

Souvislosti první

Jedná se o zařízení s izolačním přístupem a nízkou samoregulací. Je aplikována omezená důslednost, konstelace skupiny odpovídá pozitivně labilní úrovni při klesajících hodnotě pozitivního tahu výchovných situací. Tedy poměrně časté souvislosti v nějakém zařízení.

Sporné body postupu

Vychovatel si zřejmě hned na počátku neuvědomil, že vstoupil do situace před jejím rozpadem, mající pro něj značnou neurčitost. Jeho počáteční rozhodnutí nebylo zřejmě optimální – volit retrospektivně nebo aktuálně při neznalosti jádra události. Sporný je i postup – obrátit se s příkazem na jednoho z přímých aktérů konfliktu. Tento postup je možný za předpokladu velmi silného vztahu ke svěřenci. V našem případě byla buď situace silnější, než vztah k vychovateli, nebo vztah neměl tu úroveň, jakou vychovatel očekával.

Při obojím lze konstatovat neadekvátnost postupu. Uvážíme-li, že jsme v rámci sociálně izolačního přístupu, můžeme upozornit na další možnosti.

1. V situaci s neurčitostí v přítomnosti skupiny je zapotřebí eliminovat „diváky“, rozptýlit je, neboť nevíme, jakým směrem se bude ubírat vývoj řešení. Vychovatel si musí nejprve co nejvíce „volnit ruce“.
2. Jakmile tento první krok vychovatel neudělá, vystavuje se nebezpečí, že se vmanipuluje sám do situace, kdy skupina je přítomna jeho bezmocnosti v případě odmítnutí. Při napětí v situaci, určité skladbě svěřenců a izolačním přístupu je to dokonce častá varianta.
3. Jestliže je někomu v konfliktní situaci dáván příkaz, pak obvykle směřuje k tomu, kdo není přímo angažován v konfliktu. Příkaz může být adresován celé skupině svěřenců, která v situaci „statuje“. Sporné je dávat příkaz aktérovi situace, a to z celé řady důvodů.
4. Způsob příkazu a jeho forma musí být rozhodná a adresná do té míry, aby se využilo momentu překvapení z příchodu vychovatele. Nesmí se poskytnout čas ke „vzpamatování se“. Proto příkazy musí být nejen adekvátní situaci – jak ji vidím, ale musí jít rychle za sebou a být důrazné, nikoli provokující. Jistota, klid, rozhodnost musí být těmi faktory, které umožňují prosazení vůle vychovatele v napjaté a pro něj fakticky málo známé situaci. Pokud nehrozí zranění, likviduje se nejdříve – při silném konfliktu dvou jedinců – okolí či zázemí konfliktní situace. (Pokud hrozí zranění, je nutné použít i fyzické síly a oddělit jedince od sebe i za přispění svěřenců – v této fázi se najde dost ochotných rukou.) Současně s likvidováním okolí získává vychovatel čas k orientaci. Drobné sondy v komunikaci v průběhu příkazů mu umožní se alespoň rámcově seznámit s proběhlou situací.
5. Vychovatel nevyhodnotil míru napětí, vydal neúčinný příkaz před skupinou, který by mohl být účinnější, pokud by strukturoval komunikaci jako třídu.
6. Vychovatel málo citlivě vyhodnotil fakt, že svěřenec X nereagoval na první požadavek. Domníval se, že neslyšel, a „přehlédnout“, že tímto způsobem vlastně odmítá, to je v dané situaci riskantní předpoklad.

Jestliže však u vychovatele vznikne tendence „prosadit“ svůj požadavek bez ohledu na signály, pak se vychovatel propadá na úroveň situace a nestojí nad ní. Pakliže u něj převládnu emoce aktéra situace, ztrácí přehled řešitele situace. Z kontextu není zřejmé, proč se vůbec neobracel na svěřence „V.“. Ať to bylo cokoli, pak platí zásada, že pokud se rozhodnu požadovat něco od aktérů, pak jsou požadavky vyvážené, protože při vyhraněných situacích může nastat přesně to, co se nakonec stalo. Vzniknou pocity, že právě já jsem domnělou příčinou konfliktu, proto se na mě vychovatel soustřeďuje... V případě, že byl V. negativnější než K., proč neodvedl vychovatel K. mimo situaci. Pokud byl pozitivnější, proč se neobracel právě na něho? Atd.

Důležitost zpětné vazby při podobných situacích s nejistotou má hodnotu získávání informací. Vychovatel musí rychle vyhodnotit základní rozložení sil i z neverbálních signálů. Jakmile se již vychovatel rozhodne k příkazu a dále pak k jeho opakování, pak by měl mít již značnou jistotu, že příkaz prosadí. V opačném případě to již není sporné, ale chybné řešení. Jakmile se vychovatel rozhodne k tělesnému kontaktu v uvedené souvislosti, pak si musí být vědom toho, že tělesné napětí neodeznělo a že při trochu zvýšené agresivitě nebo snížené sebekontrolě může mít setřesení ruky smysl uvolnění napětí, ale svěřenci to budou vnímat mnohdy zcela jinak. V konkrétní situaci to bylo chápáno tak, že

K. „dal vychovatel odchod“ – řečeno jejich žargonem. I když to ještě nic neznamená, je to zcela zbytečná „komplikace“, která se může přenášet do jiné doby, do jiných souvislostí a na jiné kolegy. Právě to jsou momenty, které živí a oživují asociální reakce a vidění okolního světa. Vychovatel se rozhodl ukáznit situaci pomocí výchovného tlaku. Neměl k tomu dost informací, mylně interpretoval ty, které měl k dispozici, a nakonec se ukázalo, že podlehl vlastní iluzi. Jeho prostředky k prosazení spočívaly na slově, které bylo navíc oslabeno ještě postupem a nevhodným použitím.

Možnosti řešení

V dané situaci bude záviset na vlastní sobě vychovatele, na připravenosti improvizčních postupů i na únavě vychovatele – například. Podle toho je možno zvolit strategii přeladění, přerušení nebo vyhranění. V praxi si volíme jednu z nich, mnohdy bez větší úvahy, protože vyhodnocení signálů situace běží již jaksi automaticky. Zvážení souvislosti s praxí se stává dílem okamžiku, který korigujeme v prvních fázích řešení situace.

Strategie přeladění sleduje linii navázání a pokračování v situaci, a to v té úrovni, v jaké jsme se s ní setkali. Po navázání se snažíme přeladit vnitřní dynamiku. Cílem je využít do jisté míry kontrastního jednání a očekávání svěřenců. Anticipace jednání vychovatele v očích svěřenců je východiskem. Typická je např. taková reakce: „Ó, tak chlapci si dávají po hubě... to jsou krásné věci... a můžu se skromně zeptat, jaký je stav... no přece mě nenecháte upadnout do nevědomosti... taková vzrušující událost a vy mě necháte klidně o ni přijít...“ Současně s touto slovní „clonou“ může začít vychovatel dávat příkazy některým chlapcům – jakoby mimoděk, se zdánlivě žertovným laděním.

Strategie přerušení vychází z působení na skupinu. Vychovatel se obrací na skupinu, na chlapce kolem, ale ani slovem se nedotkne obou aktérů. Tím se paralyzují obě strany najednou. Aktéři jsou v nejistotě, nevědí, co bude dál, očekávají. Skupina je regulována požadavky vychovatele. Nepřímé působení na K. a V. je v tom, že se o jejich konfliktu povídá mimo ně, přičemž oni jsou přítomni. To, co by se chtěl vychovatel zeptat, se ptá jiných, co by jim chtěl říkat, adresuje jiným. Základním úkolem je bohatý sběr informací pro následující retrospektivní řešení situace. Například, při vstupu se vychovatel obrátí na nejbližšího nezainteresovaného jedince, vezme jej pod paží a jde s ním ke skupince, přičemž se ho ptá, střídavě na věci důležité pro něj a důležité vzhledem k situaci. Tak co Franto, ty již splníš tento týden po šesté limit, že... to máš nárok na samotku... co se to zase mele... ale ty jsi minulý týden splnil jen tak tak, kdyby nebylo Jirky, který ti pomohl s úklidem, tak to bylo na vážkách, co říkáš Jirko, ty pomáháš kde komu, třeba i K. a V., ale nějak se ti to nevrací, nemyslíš, že je to tak trochu nevděk...buď tak hodný a zvedni ten koš... tak, jak to bude s úklidem (a obrací se na další), to chcete kvůli divadlu dostat postihy...? nebo je to tak důležité... Martine? atd. Podtext střídavých otázek vytváří zainteresovanost na vyřešení situace. Prolíná se spojení individuální a skupinové a svěřencům musí být postupně jasné, jak jedno ovlivňuje druhé.

V postupu se může stále více přidávat na příkazech, nebo jen na otázkách. Jednoho požádá vychovatel, aby šel zavolat dalšího kolegu, dalšího pošle pro hadr a smeták a v průběhu cesty si rozmyslí svůj typ, proč se to celé tady stalo... Dále se ptá skupinky tří chlapců, proč nejsou na úklidu, posílá je z jídelny s tím, že si zvlášť na jejich úklidy „posvítí“ atd.

Vyhranění předpokládá, že vyhraněním toho, co se stalo, se atmosféra v zařízení vyčistí. Řešením individuálního konfliktu se změní skupinová atmosféra. Vychovatel musí mít jistotu, že zvládne vyhraněnou situaci. Pokud má dostatečně silný vztah k jedincům a skupině, má dost času a podporu v jiném vychovateli, může strategii použít. Postup může vypadat následovně: „Tak to je již další případ vzájemného napadení, tak to ne. Všichni si okamžitě nastoupí... zároveň pověřuje členy samosprávy organizací nástupu, jedná striktně. Odděluje aktéry od skupiny, pobízí k všeobecnému pohybu, aby se co nejrychleji změnila struktura původní situace. Navozuje jinou kontinuitu s jinou dominantní hodnotou. Vlastní jednání může být od počátku vedeno v jasné hodnotící rovině. Přípravná fáze tohoto jednání má za cíl dostat situaci s konfliktním napětím pod kontrolu restrukturalizací místa, obsahu a kontinuity, připravit vyhocení v rovině kázeňské, osobnostní i skupinové.

Souvislosti druhé

Uvedená situace se však může stát i v rámci sociálně integračního přístupu. Předpokládáme, že se tak stalo po příchodu dvou chlapců např. z diagnostického ústavu, a to do podmínek variabilní samoregulace, kdy konstelace skupiny funguje v úrovni pozitivně labilní při pozitivním tahu výchov-

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Řešení výchovných situací v převýchovném procesu

ných situací. Dodejme, že ani jeden z aktérů není z oněch nově příchozích svěřenců, ale jsou účastníky situace.

Sporné body postupu

Do značné míry se opakují, jako tomu bylo v prvním případě. Do popředí vystupuje ohled na nové chlapce, kteří se stali svědky situace i postupu vychovatele. S napětím očekávají, jak se celá záležitost bude vyvíjet. Prakticky si již na počátku ověří, zda je pravda, co jim říkali v diagnostickém ústavu o tomto zařízení.

Možnost řešení

Může být použito např. postupu změny role nebo některé další techniky skupinové psychoterapie, např. známé jako alter ego.

V daných souvislostech by šlo o aplikaci situačního přístupu v psychoterapii. V systému, který akceptoval skupinovou psychoterapii tak, že jí vymezil místo, plně ji zapojil do celkového působení, se mohou vzniklé situace řešit při aktuálním skupinovém sezení. Členové sezení jsou aktéry a účastníky situace. K takovému sezení jsou vytvořeny organizační i časové možnosti. Vychovatel přechází z role vychovatele do role terapeuta. Situaci strukturuje – po jejím přerušení – jak to odpovídá východiskům a dynamice skupinové psychoterapie. Při vstupních informacích musí zvážit, kolik svěřenců má již zkušenost z jiných podobných činností. Podle toho volí buď stručné nebo obsáhlejší informace. Vlastní technika alter ego je poměrně známá. Aktuální sezení však můžeme zaměřit na diskusi, využít možností autogenního tréninku na uklidnění, muzikoterapeutických postupů k navázání neverbální komunikace mezi aktéry atd. Situaci můžeme rozvíjet i na hladině např. sociodramatu. Základní rozdíl situačního přístupu v psychoterapii s klasickými skupinami je v tom, že celý děj se reguluje, analyzuje a řeší s cílem, aby aktéři přijali a interiorizovali určitou míru odpovědnosti s logickými důsledky. Tím se tento postup blíží zásadám terapie realitou (Glasser). Pro podmínky našich zařízení by se prvky odpovědnosti a etického aspektu jednání měly objevit i v pojetí psychoterapie, vedle klasických dynamicky orientovaných postupů. Odpovídá to specifickým potřebám resocializace, a jak vidíme, i potřebám aktuálního řešení výchovných situací, z nichž by vyloučení odpovědnosti, promítající se do určité míry postihu, učinilo jen prázdné, i když zajímavé a přitažlivé hry. Situační přístup je v jistém smyslu složitější a předpokládá delší zkušenost s klasickými postupy. Platí zde zásada, že se do hodnotící roviny přenáší jen ta míra odpovědnosti, kterou jedinec pochopil a zcela evidentně emočně přijal. Za tohoto předpokladu se nic nemění ani na vztahu k vychovateli – nyní terapeutovi – ani na hodnotě provedené situační analýzy, která je záměrně podržena v mezích aktuální situace. Tam, kde by se analýza dostávala do citlivějších poloh, se vývoj ovlivní tak, aby případné řešení přešlo do klasického sezení. Pokud jsme zvolili aktuální skupinové sezení, musíme dále předpokládat, že aktéři nepřijmou žádnou odpovědnost. Nebudou ochotni nebo schopni přijmout ani minimální míru důsledku. Pak ovšem nelze v žádném případě vypomáhat nebo dokonce určit tuto míru odpovědnosti, být se to členům skupiny tak jeví. Podstatné zde je pochopení a emoční akceptace sociální odpovědnosti. Proto také považujeme ověřování, kam až aktéři dospěli ve svém uvažování (prožitku), za výraznou zásadu situačního aktuálního řešení.

Druhým možným postupem je změna role. Jestliže předcházející řešení vycházelo z nehodnotící roviny, ale nevylučovalo přechod do částečně hodnotícího řešení, pak zde je hodnotící rovina výchozí a zásadní. Rozhodnutí použít postupu je založeno na tom, že vychovatel má jistotu plynoucí ze souvislosti situace. Změna role spočívá v tom, že neúspěšný požadavek vezme jako argument k tomu, že předá někomu roli vychovatele a sám se stane spoluřešitelem. Postup má několik bodů, které stručně aplikujeme na popsanou situaci.

1. Po odchodu chlapce K. z jídelny vychovatel připustí, že je situace pro něj více problematickou, než se mu zdálo, problémy skryté v pozadí jsou závažnější (viz neaktivnost skupiny při konfliktu) a jeho neúčinný příkaz může dále prohloubit instabilitu dalších situací.
2. Ihned posílá za chlapcem někoho, o kom ví, že s ním má přátelštější kontakty nebo je schopen uklidnit jej.
3. Požádá přítomné, aby se posadili mimo stoly, lavice nechá dát do nějakých tvarů. Současně nějakým způsobem informuje kolegu (pokud je to nutné), aby převzal případné jiné povinnosti vzhledem k aktuální potřebě.

4. Pak krátce shrne a vysvětlí:

- Situaci, kterou jste sami viděli, je nutné řešit, protože...
- Jedná se zřejmě o závažnou situaci, nejen pro K. a V., ale pro celou skupinu vzhledem k tomu, že se nenašel nikdo, kdo by zamezil jejímu vyhocení.
- Vzhledem k tomu, že ani můj příkaz nebyl účinný, musíme se pokusit společně nalézt řešení, odklady by situaci jen zkomplikovaly. Protože si myslím, že někteří z vás vědí o podrobnostech víc, bude vhodnější, když si řešení provedete sami a já budu pouze spoluřešitelem. (Argumenty považujeme za nezbytné nejen z hlediska integračního přístupu nebo etiky výchovné práce, ale také z hlediska taktiky. Vychovatel totiž nemusí reagovat, když je nucen situací, ale sám si vybere vhodný okamžik k neformálnímu působení.)
- Následuje etapa diskusí, hledání, přípravy řešení. Pokud svěřenci nezažili podobnou situaci, mají obvykle tendenci ověřovat si, do jaké míry je vychovatel skutečně „jedním z nich“. Mohou to dělat formou provokativních otázek vůči sobě nebo vůči vychovateli. Pokud se vychovatel rozhodl k volbě této techniky, musí ovládat i reakce na tyto okamžiky. Zároveň s tím nesmí přejít do nějaké pasivity. Právě naopak. Musí využít neformálního působení k posílení autority tím, že uplatní sociální rozhled, zkušenost dospělého, profesionální vhléd a schopnosti působení bez uplatnění mocenských nástrojů.

To, že vychovatel změnil roli, neznamená, že se tím zbavil odpovědnosti za další vývoj. Jen to činí jinými prostředky. Postup je náročnější, protože se jedná o nepřímé působení, argumenty musí být promyšlené a pádné, chování vychovatele nenápadné, ale musí z něho vyzařovat klid, jistota a přirozená autorita.

Závěr musí být učiněn chlapci za spolupráce vychovatele do takových detailů, jak jen je to možné. Tak například ve skupině se musí promyslet, kdo, kdy a komu se sdělí výsledek jednání, protože vychovatel zde „vlastně nebyl“. To není bezúčelná hra. To je jeden ze způsobů, kterými a ve kterých si vychovatel ověřuje úroveň pochopení a přijetí důsledků. Mnohdy teprve až při stanovování konkrétních důsledků a jejich provedení se objeví to, co dříve uniklo pozornosti. Jakmile je závěr hotov a situace dospěla ke svému zániku, vychovatel musí vrátit svou roli do původní polohy. Jde o to opět vysvětlit důvody, proč ke změně došlo, a stanovit jasnou hranici – například odchod z jídelny – za níž bude vychovatel opět hrát „svou roli“. Zpětný přechod je tím snazší, čím více se vychovatel osvědčil v neformálním vedení a skupina jej akceptovala jako platného a nepostradatelného člena. Můžeme se i v této chvíli přesvědčit o tom, jak jsme vlastně byli účinní.

Podívejme se nyní na situaci, v níž dominuje výchovný požadavek. Kladení výchovného požadavku je situací velmi častou a mnohdy si neuvědomujeme, že způsobem jeho kladení vytváříme pozitivní i negativní souvislosti své vlastní „budoucnosti“. V literatuře se kladení požadavku vyskytuje zcela výjimečně, přičemž právě pro resocializaci má tento moment velkou závažnost. Z některých rysů skupiny lze odvodit, že „delikventní jedinci často reagují na situaci kladení požadavků tak, jako by šlo již o neúspěch v činnosti, o kterou se jedná... na požadavek reagují z pohledu důsledků, kterých se obávají“ (M. Řezníček, zpráva o výzkumu, Praha 1975, VÚP, 105). Obavu z nesplnění je nutno předpokládat. Můžeme jí čelit technikou průběžného hodnocení. Jedná se o to, že nečekáme až na negativní výsledek, ale reagujeme na pozitivní momenty v průběhu činnosti. Takové momenty se vždy naleznou, pokud je chceme nalézt. Tato technika bývá v praxi dost opomíjena, i když je typicky pedagogická, vychází z poznání problému asociality a neklade žádné časové nároky. Nutno však dodat, že musí být organizačně začleněna do systému práce a obsažena v celkovém pojetí práce v ústavu.

Promítneme-li si kladení požadavku do přípravy na výchovnou činnost tak, abychom již na počátku získali jedince ke spolupráci, a nikoli tak, abychom si problematizovali působení již na jejím začátku, pak je naše působení vyváženější a systematičtější. I když existuje celá řada situací, kde se při kladení požadavku nemohou dodržovat fáze kladení, přece jen je zapotřebí, aby nám zákonitosti kladení „přešly do krve“ a staly se součástí profesionální výbavy. Pro hlubší obeznámení odkazujeme na výše citovaný výzkum. Zde jen konstatujeme, že vedle druhů a forem kladení existují fáze:

- navození,
- expozice,
- kladení v užším slova smyslu,
- vysvětlení,
- doporučení a
- upozornění.

II. Situace kladení výchovného požadavku

Těsně po kontrolovaném osobním volnu svěřenců přichází několik chlapců po předem stanoveném čase – není důležité, zda tento limit plyne z denního řádu nebo jej stanovili před odchodem vychovatelé. Vychovatelé O. a C. přicházejí ještě později a okamžitě postihují ty, kteří přicházejí na stanovené místo až za nimi. Krátce nato se obracejí ke skupině s tím, že ti, kteří přišli později, půjdou se soudruhům O. dělat si úklid skříněk, ostatní se budou moci dívat na slíbený film pro pamětníky. Ve skupině vzniká evidentní napětí. Chlapci neochotně vstávají. Vychovatel C. zvedne hlas: „Tak bude to?“ – V té chvíli jeden z postižených (D.) říká, že on byl v jídelně před stanovenou dobou, ale že když ve stanovený čas vychovatelé nebyli přítomni, domníval se, že zapomněli a vrátil se na kuárnu. Současně s ním vstává svěřenec R., který přišel do zařízení z NVÚ, a ptá se, jestli je možno dávat za jednu věc dva tresty. Vychovatel C. se ho ptá na něco, po čem mu nic není, a okřikuje oba. Dodává: „Podstatné je, zda jste byli ve stanovenou dobu na příslušném místě.“ Na adresu chlapce R. pak říká, že udělat si úklid skříněk a být pořádný nepovažuje za nic mimořádného, jestliže však on považuje pořádek za něco pro něj mimořádného, brzy bude mít problémy. Na tomto místě situaci přerušíme a budeme se zabývat situací z pohledu způsobu kladení požadavku.

Zařazení situace

Situaci můžeme specifikovat jako standardní situaci s plánem, částečně registrovanou i známou. Situace má reálnou podobu. Z hlediska zralosti jsme zachytili uzlový bod 1 a 2, tedy krystalizaci a vyhranění. Jádrem situace je kladení požadavku, který však v další kontinuitě díky sporným momentům může (ale nemusí) přerůst do situace s konfliktním napětím. To závisí na postupu vychovatelů, neboť i za uvedené situace je možné změnit směr vývoje.

Souvislosti

Uvažujeme o ústavu s institucionálně-motivačním přístupem, s vyváženými odměnami a tresty, s omezenou samoregulací a kumulativní důsledností.

Konstelace skupiny je variabilně účinná.

Sporné body postupu

1. Jestliže je určen začátek činnosti, pak musí být dodržen především vychovateli. Pokud nemohou z nějakého důvodu přijít všichni, musí tam přijít alespoň jeden z nich. Není-li to možné, pak je nutné přijít před limitem, krátce se zmínit o tom, jak se mění dispozice – alespoň v tom, že je určen ten, kdo bude za nepřítomnosti situaci organizovat, atd.
2. Přecházet na argumentační rovinu typu... „po tom vám nic není...“ znamená vyvolávat zcela zbytečně v život asociální tendence. Přitom jde podle nás o nedostatek v organizaci výchovné činnosti. Rozdíl mezi rolmi vychovatele a svěřence je možno objasňovat v jiných souvislostech a rozhodně jiným způsobem. Pokud již došlo k debatě tohoto druhu, můžeme si být téměř jisti, že tento způsob nic neosvětlí. I když pomineme organizační nedostatek, sporným se jeví postup z hlediska příkladu, o kterém se hodně mluví, ale málo se ho prakticky využívá. V praxi se dost často přechází právě na rovinu odlišností v rolích, nikoli odpovědnosti vůči fungování režimu. I když nelze vyloučit, že argumentace svěřenců může mít asociální zázemí, považujeme důslednost vlastního příkladu za neoddělitelnou součást profesionální etiky.
3. Z celé argumentace v situaci plyne, že vychovatelé zcela opominuli otázku, kdo přišel pozdě s ohledem na stanovený čas. Za pozdní považovali ty, kteří „přišli ještě později, než oni sami“. Tím však porušili normu, kterou dříve sami stanovili. Měřítkem se stali oni sami! To je svévolnost. Z hlediska svěřenců může snadno vzniknout pocit nespravedlnosti. Jestliže viděli, jak celá řada chlapců přišla pozdě, ale měli to štěstí, že přišli o něco dříve, a dívají se na televizi, pak jsou více nakloněni pocítovat křivdu, než vnímat moment oprávněnosti postihu. Navíc „nešťastná“ argumentace situaci ještě více zkomplikovala.
4. Kladení požadavku při existujícím napětí ve skupině se musí nejprve s tímto faktem vyrovnat. Alespoň v první fázi – navození a druhé – expozici. Při složitější situaci je expozice chápána jako návěstí toho, co chce vychovatel žádat, ale současně umožňuje změnit formu nebo i samotný požadavek, když se ukáže jeho neadekvátnost. Nejde totiž o požadavek, pouze se zkoumají souvis-

losti pro adekvátnost kladení. Přejít přímo ke kladení, jako tomu bylo v našem případě, je sice možné, ale jen v případech časového nedostatku nebo v situaci již předem nějak připravené. Oba případy však nejsou typické pro uvedenou situaci. I když situaci nelze označit za nějak zvlášť složitou, chceme zdůraznit tendenci ke hromadění výchovně nedotažených situací, která je v ústavních podmínkách jedním ze zákonitých procesů. Hromadění může ovlivnit situační děj tehdy a na takovém místě, kde to neočekáváme a kde je to dokonce nelogické z hlediska dané situace. Pak hovoříme o něčem náhodném, neočekávaném, zapomínáme, že v jistém smyslu „připraveném“. Odpovědnost vůči spolupracovníkům se realizuje v odpovědnosti za dotažení výchovné situace.

5. Argumentace neodpovídala rovině situace. O tom jsme se již zmínili. Z citovaného úryvku je zřejmé, že úklid skříňek na pozadí filmu byl trestem. Povrchní a demagogická argumentace jen odvádí od problému, aniž ho pomáhá řešit. Nelze samozřejmě nevidět jistou míru pravdy, pokud se týče příchodu vychovatelů (mohli být skutečně zaneprázdněni). Ovšem nedůslednost a organizační chyby se tím nikterak nezmenšují. Dokonce lze vycítit, že ve slovech D. je obsažena jistá obvyklost, že „něco se řekne a pak se to nedodrží“. Pokud se v jedinci fixuje takový dojem, může být v konkrétním případě zklamán a vyvolat konfrontaci, kterou tak jednoznačně nelze označit za chybu svěřence – v kontextu situace.
6. Kladení požadavku však opomíjelo další prvky, tj. vysvětlení (4), doporučení postupu (5) i upozornění (6). Z toho vyplývá, že kladení se omezilo jen na kladení v užším slova smyslu (3 fáze), což odpovídá např. konfliktní situaci, ale o takovou situaci nešlo. V popsané události došlo k opaku. Co mělo vytvořit rovnováhu a řešit situaci (postihy), to situaci destabilizovalo při sporných bodech postupu. Za sporné tedy považujeme kladení požadavku, které neodpovídalo struktuře a dynamice situace.

Možnosti řešení

V předcházející situaci (č. 1) jsme měnili souvislosti. Nyní se zamyslíme nad změnami, které plynou ze stupně zralosti situace. Za uzlový bod 1 – krystalizaci považujeme moment, kdy vzniká „pozvolné napětí“. Druhým uzlovým bodem – vyhraněním je vystoupení dvou chlapců, včetně reakce vychovatele na jejich argumenty. Chceme ukázat, že stejný postup nemusí být stejně účinný v různé vývojové dynamice situace.

Uzlový bod U-1

Mohli bychom použít některé z metod přesvědčování nebo získávání, případně metody přepojování (J. Pelikán, 1972, str.90). V každém případě by se měla v argumentacích objevit zmínka o časovém limitu a okolnostech jeho stanovení, spolu se zmínkou o důvodech pozdního příchodu vychovatelů. Oba důvody by měly být řešeny dříve, než o nich padne zmínka. Časový faktor mění jejich smysl. Proto klademe důraz v celé řadě postupů na předbírání a předjímání skutečnosti. To, co se jeví jako upřesnění v prvním případě, v druhém se jeví již jako obrana. Pakliže uděláme první chybu, sami sebe stavíme před rozhodnutí, jak ji řešit. Učiníme-li to takovým způsobem, že útok otočíme do polohy „vy nemáte právo posuzovat jednání vychovatele“, je to jen vyjádření nekritičnosti při nepochopení podstaty, o kterou jde. Nevnímám-li odlišnost smyslu, je mé jednání pouze jevové, povrchní, a plynou z něj postoje, které nenasvědčují, že bych hlouběji promýšlel své vlastní jednání.

Pokud připustíme pozdní příchod vychovatelů, může jednání vychovatele mít i takovou podobu:

„Pozoruji, že tak jak přicházejí opozdilci a dostávají upozornění, vzniká u některých napětí. Zřejmě není všem jasné, proč dostávají postih. Prosím tě, Franto, můžeš mi říct, co jsme si řekli, než jsme odcházeli z klubovny na přestávku?... To jsem rád, že si to alespoň někdo pamatuje. Přece to, že jsme nepřišli ve stanovený čas, protože jsme měli příjem a soudruh C. musel urgovat vánočky na zítřejší snídani, nemění nic na konci přestávky – nebo snad ano?...“

Tedy: Když už došlo k organizační chybě, lze předběhnutím v argumentaci změnit nejen smysl slov, ale i korigovat vývoj situace. Vedle těchto rutinních postupů je možno využít víceúčelového postupu, který jsme nazvali proměnlivý dialog. Jeho použití vychází z předpokladu, že existuje problém, o němž není dobře hovořit přímo a konkrétně se svěřencem (svěřenci). Dialog probíhá před skupinou, přičemž jsou postupně do debaty vtahováni jedinci tak, aby přijímali různé role, tak jak byly na počátku vychovatel v diskusi rozebrány. Nabízí se tím možnost vyjádřit různé názory na věci, které mohou najít své zastánce. Zde je nepřeborná možnost pro improvizaci. Dialog nemusí být dlouhý. Záleží na časových

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Řešení výchovných situací v převýchovném procesu

a organizačních možnostech. Ovšem svou roli hraje i schopnost vychovatelů improvizovat a přirozeně dialog rozehrát do různých poloh názorů na danou věc či problém. Mohou k tomu zvolit dramatickou nebo komediální polohu nebo je střídat. Smysl postupu je opět v tom, získat informační základnu, nechat o věci vypovědět svěřence činností nepřímou formou. Současně působí proměnlivý dialog ukázkujícím způsobem, a to bez přímého nároku na klid a pozornost. Rozhovor nesmí postrádat autentičnost. Proto dialog může např. začít u stolu vychovatelů v době, kdy přicházejí opozdilci. Jeden z vychovatelů se může také postavit ke dveřím a „hlasitý“ dialog může začít:

„Vidíš to, já jsem ti to říkal, že něco visí ve vzduchu. Kluci jsou nervózní. Všiml sis, jak se K. předvádí. Proč to vlastně dělá. Vždyť je to docela chytrý kluk. Včera jsem ho např. viděl, jak kouří u okna na ložnici. Přijdu k němu, on jakoby nic. Kouří spokojeně dál. Tak mu poklepu na rameno, dal si dva prásy, a když měl jistotu, že se již všichni dívají, vyhodil špačka z okna a spustil: „Tak co, půjdeme na izolaci, přece mě musíte zavřít, ale abyste věděl, já se toho vůbec nebojím, takových samotek jsem v Libkovicích zažil....“

„Ale pracant to je. Já jsem ho měl na brigádě. Člověče, jak jsem mu řekl, co má dělat, začal, a ke svačině jsem ho musel vyloženě přitáhnout.“

„Promiň, že tě přerušuji, volal jsi už kvůli těm vánočkám, jak říkala hospodářka?“

„Vidíš, málem bych zapomněl. To by bylo zase řečí, že v neděli jsou zase rohlíky. Zvláště Jirka.“

„Poslechni, nezdá se ti, že právě Jirka v poslední době jde nějak dolů? Má pořád samé kšefty. Minule nesplnil limit, a přitom na začátku pobytu byl jeden z nejlepších.“

„Jo, všiml jsem si při odchodu, že něco má s Tomášem. Něco na něm pořád chtěl. Předem víme, jak to dopadne. Ten mu nic neodmítne, nebude mít jinou možnost, protože za ním stojí Luboš a to je pěkné kvítko.“

„Nemůžu se tam dovolat.“

„Mně pořád nejde do hlavy, proč najednou to celkové zhoršení. Ještě včera to šlo. Na hřišti úplná balada. A teď křik, hádání. Že by to bylo tím filmem?“

V průběhu povídání může vychovatel přejít k přesně vytipovanému chlapci, vezme jej pod paží, a v okamžiku, kdy říká „možná se těší na film“ říká druhou domněnku adresně: jsou i takoví, kterým je to jedno... neoslovuje, jen to přímo říká. Obvykle zde již začnou různé reakce jak ve skupině, tak u konkrétních jedinců:

„Já si myslím, že je to proto, že D. úplně kašle na skupinu.“

„Ten, to je přece tak hodný chlapec, úplný andílek, jen zamávat křídly.“

Obvykle reakce, které může vychovatel přeslechnout, pokud mu nedávají velké interpretační možnosti, nebo postupně přejít na vtahování do dialogu.

„Za to C. (přichází k němu) to je kus, ten si včera před spaním půl hodiny masíroval pravé ucho, aby až půjde zítra na samostatnou vycházku, měl při tanci v Alě úspěch. To víš, to je rajc!“

Při střídání vážných i žertovně laděných dohadů, otázek atd., čeká se na nosnou reakci – ve skupině nebo od jednotlivce. Ta se pak začne rozvíjet mezi třemi a pak i uvnitř skupiny. Pokud se týká otázky pozdního příchodu vychovatelů na počátku, může být taková odbočka:

„Slyšíš, někdo zvonil.“

„Tak je to tu, nový příjem. Ty jsi se ještě nedovolal?“

„Ne, je to stále obsazené. Za chvíli je nástup a pořád nic.“

„Když tam nepůjdeme, vsaď se, že K. bude první, který vyskočí a bude mít spoustu řečí.“

„On si rád uzpůsobí věci tak, aby mu vyhovovaly. Vůči němu se musí všechno dodržovat, ale on sám...“

„Podívej se, další přišel pozdě – a zrovna Karel.“

„Rozumíš tomu? Že by mu bylo jedno, jestli zítra půjde na vycházku?“

„To asi ne, spíš špatně rozuměl... vid Karle.“ (Na tomto místě je vtahován ten, který má být postižen, upozorněním do hry. Varianty přípouštějí navodit různé dramatický dialog, který se promění v dialog mezi svěřenci, případně střídavě mezi vychovateli a svěřenci.

Uzlový bod 2 – vyhranění

Jestliže bylo z nějakého důvodu nutné ponechat napětí ve skupině, aby se dále rozvíjelo, pak již nelze vystoupení dvou chlapců brát na lehkou váhu. Máme před sebou otevřený nesouhlas vyslovený před skupinou. A to se mění kvalita. Ze souvislosti plyne, že máme co dělat s účinně variabilní kon-

stelací. Znamená to, že uvedená reakce může vyvolat negativní následování. Dynamické síly skupiny jsou zatím vyrovnané, ale co když právě tato reakce zvrátí rovnováhu sil a impulsů. Na tomto místě se musíme rozhodnout, zda užijeme časově méně nebo více náročného postupu. V každém případě platí zásada, jakmile jednou zazní negativní reakce před skupinou, je možno věc řešit individuálně, ale konečný závěr či řešení musí opět proběhnout před skupinou. Jinak se vystavujeme nebezpečí, že pozitivní závěry budou v neformálních komunikacích asociálně desinterpretovány. Jedinci s asociální orientací mají přirozenou tendenci snižovat pozitivnost řešení, hledat různé klíčky, vyvolávat nedůvěru vůči vychovateli. Podporovat pocit „síly“... tak vidíte, stačí říct něco vychovateli a už vás potrestá, mluvit pravdu nemá smysl, věřit jim už vůbec ne... atd. Jestliže však jednání proběhne před skupinou, anebo jsou závěry vysvětleny někým ze skupiny, kdo měl nebo mívá podobné negativistické reakce, jsou tím uvedené desinterpretační snahy alespoň do jisté míry blokovány.

Pokud by se v situaci ale volil postup monologu typu: Přišli jsme pozdě? – přišli. Víte, jaký je postih za pozdní příchod? Víte. Připomínky jsou tedy zbytečné! Že ano? Přišli jste pozdě, tak o čem se budeme bavit? ...mohli bychom jen konstatovat, že logika slov ještě nemusí být logikou převýchovy a může se s ní zcela míjet.

Jedním z náročnějších postupů je postup, který jsme nazvali disonancí. Byl odvozen pro naše účely ze sociálně psychologické techniky kognitivní disonance, která se používá při ovlivňování postojů. V uvedeném postupu nám jde o několik věcí najednou. Jde nám o přerušení asociálního kruhu, nebo alespoň o to, abychom uvedli v pochybnost asociální hodnoty. Jde o působení na skupinu tím, že chlapec známý v neformálních kontaktech svými asociálními reakcemi reaguje pod tlakem role před skupinou tak, jak to vyžaduje daná role. Dochází nejen k disonanci uvnitř psychiky jedince, ale i k disonanci mezi tím, co neformálně tvrdí, a tím, co „formálně“ říká a činí. Uvedená situace č. 2 nabízí možnost ověřit si, do jaké míry naše jednání ovlivnilo rozhodování jedince.

1. Prvním krokem je přesvědčení vychovatele, že jedinec splňuje základní předpoklad pro užití tohoto postupu. Tímto předpokladem je vyšší úroveň vztahu právě k tomu vychovateli, který chce techniku uplatnit. Měl by vedle své asociální zkušenosti a schopnosti uplatnit svůj vliv na kolektiv disponovat zájmem se alespoň trochu změnit. A tento zájem by měl být již dříve prověřen ve vzájemném vztahu.
2. Druhým stadiem je postupné a nenápadné zařazování a stavění svěřence do takových rolí a souvislostí, kde je vystaven konfrontaci skutečnosti na jedné a asociální reakce na straně druhé. Může jít například o zařazení mezi chlapce, kteří jdou kontrolovat úklidy společně s vychovatelem. Tam nastávají situace, kde jasné a průkazné známky špatného úklidu kontrastují s vnitřní tendencí svěřence tvrdit, že „si to vychovatel vymyslel“ nebo „nemá pravdu“ – tak to konkrétní jedinec může říci, pokud není konfrontován s realitou. Tato situace konfrontace se může postupně prodlužovat až k tomu, že při hodnocení je dotyčný jako zástupce sám situací nucen zdůvodňovat, které úklidy byly závažné a co na nich bylo závažného. Tím je postupně vtahován do zastávání postojů, které by ještě před nedávnem nezastával. Zde je nutno upozornit na to, že může vzniknout snaha čelit těmto situacím tím, že jedinec rozšiřuje mezi ostatními, že nemůže jednat jinak, že je přinucen atd. Do jaké míry je to pravda – a hraje „dvojí politiku“ – a do jaké je to jen obrana před výsměchem ze strany jeho dřívějších soupeřů, to je nutné zjistit. Dospíváme k další fázi.
3. Nejprve se pečlivě připraví debata – individuální, která má za cíl shrnout dosavadní vývoj, narysovat možnosti pozitivních momentů v případě pokračování. V průběhu debaty je svěřenec požádán vychovatelem, aby něco udělal, co vychovatel potřebuje. Volí se taková činnost, která bude mít v sobě moment aktivity, může proběhnout alespoň částečně před skupinou, takže cesta zpátky se tím postupně odbourává. Zároveň půjde jen o prosbu, nebude to mít žádný vliv na odměnu, jako tomu bylo doposud. Zdůrazní se, že záleží na něm, jestli to udělá. Dohoda zůstává jen mezi nimi. Když to nebude moci udělat, nic se neděje. Mohou to být nejružnější drobné i závažnější úkoly. „Prosím tě, dohlédni na první stůl. Při obědě vždycky tak mluví, že vyvolávají u ostatních vlnu neklidu. (Dotyčný sedí u téhož stolu, kolem sedí jeho soupeřníci, je to koncentrace asociální opozice...) Vychovatel pak sleduje nejen to, zda, kdy a v jaké formě se to stane, ale hlavně to, jaká je reakce jeho soupeřníka. Na ní se ukáže, zda je to hra, nebo zda jde o nepředstíraný údiv či zlost. Zároveň se sleduje míra vlivu, kterou byl jedinec schopen ve změněné roli vyvinout. Zda se jeho vliv na skupinu nemění v okamžiku, kdy nabyl pozitivního ladění...
4. V dalším vývoji jde o upevňování. Zdůrazňuje se takt a citlivost na nové problémy, se kterými se

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Řešení výchovných situací v převýchovném procesu

- chlapec zákonitě setká. Ve čtvrté fázi se snažíme ovlivnit individuální vývoj tím, že se snažíme získat více chlapců, kteří by „pomohli“ danému jedinci v jeho nové roli. Vytváříme-li zázemí pro jedince, vytváříme zároveň zárodek budoucích pozitivních tendencí (v kolektivu).
5. V poslední fázi je důležité, aby konstelace skupiny byla nejméně variabilně účinná. Při negativnějších formách konstelace by individuální pozice byla vystavována nadměrným asociálním atakům. Tedy předpokladem poslední fáze rozpojování asociálního kruhu je širší resocializační zázemí. Pokud situace v zařízení neodpovídá těmto potřebám, měli bychom svěřence nejlépe již ve 4., ale bezpodmínečně v 5. fázi přemístit. Pozitivní vliv je nutno doplnit sociálně otevřenými situacemi. Vhodné je prostředí pracovních výchovných skupin, kde vliv pracovního kolektivu dospělých, pokud jsou tyto kolektivy vybírány s jistým záměrem, může dotvářet výchovné snahy. Zároveň s tím si sami uvědomíme, do jaké míry a hloubky došlo ke korekcím. Na tomto místě můžeme stanovit individuální plán resocializace. Uvedená technika není zaměřena na úplnou resocializaci, ale spíše na rozpojení asociálního kruhu a dosažení prvního stupně v převýchově – získání spolupráce na vlastní převýchově.

Z toho, co jsme uvedli, vysvítá, že jedním z ověřovaných úkolů může být žádost vychovatele, aby usměrnil popsanou situaci, vystoupil v ní s nějakým názorem, šel sám dobrovolně organizovat úklid skříněk atd. Ovšem k tomu, abychom mohli postupu použít, je zapotřebí předcházejícího výchovného působení. V tom také spočívá, mimo jiné, omezení použití.

III. Situace konfliktu

V první situaci šlo o naznačení konfliktu, který se udál mezi chlapci a byl řešen vychovatelem retrospektivně. Nyní nám půjde o případ reálného konfliktu, který je nasměrován vůči vychovateli, což bývá složitější variantou konfliktu.

Popis situace

Skupina je napjatá. Blíží se vánoce a vzrůstá nejistota, kdo pojede nebo nepojede domů. Přesto (nebo právě proto) mají výkony stále klesající úroveň této kontinuity. Na ranním hlášení vznikla tato situace: Od počátku hlášení jsou patrné výraznější asociální reakce v „pozadí skupiny“. V průběhu kontroly limitů vychovatel V. postihuje skupinu č. 3 za to, že nebyl udělán úklid, který spadá do rámce skupiny. Jednalo se o chlapce, který v předcházejícím dni ze zařízení utekl. Vychovatel připomíná, že i za takového stavu je skupina povinná úklid udělat. O slovo se hlásí důvěrník skupiny C., který vysvětluje, že při pátečním hodnocení vedoucí vychovatel jasně řekl, že pokud utekář neměl ručení skupiny, skupina za něj nepřijímá odpovědnost a nemůže být potrestána. Vychovatel trvá na svém rozhodnutí. Skupina nesouhlasí, ale důvěrník jde postih zapsat na tabuli. Vychovatel pokračuje (k důvěrníkovi): „Když jsi u tabule, tak si napiš postih za to, že jsi nezajistil ten úklid nebo nepřišel oznámit, že úklid není obsazen.“ Důvěrník rudne, škrábe na tabuli nesmyslnou číslici. Na cestě zpátky pronáší polohlasnou, ale dobře slyšitelnou poznámku: „Já se ti na to vykašlu, jen bys dával postihy.“ Vychovatel V. na poznámku nereaguje a obrací se na chlapce J. – za vzrůstajícího celkového neklidu. Jedná se o negativní špičku v ústavu. Oznamuje mu, že mu dává výrazný postih za to, že kouřil ráno ve sklepech. J. se rezolutně ohrazuje, že to není pravda. „Nechytil jste mě, nemůžete mě potrestat za něco, co jsem neudělal.“ Vychovatel se ptá: „Ty jsi přece byl po celý čas úklidů ve sklepech, ne?“ „Ano, byl.“ „Tak, kdo to byl, když ne ty?“ „Mohu vám říct, jen to, že já jsem to nebyl.“ Vychovatel zvyšuje hlas a okřikuje celý kolektiv. Zdůrazňuje, že jakmile bude muset napomínat skupiny, dá všem postih. Obrací se k J. a oznamuje mu, že mu dává postih za to, že kryje někoho, kdo porušoval řád ústavu a nechce to říct: „Běž si napsat postih.“ J. odmítá s poznámkou, že se na to vy..., a sedá si na židli. Vychovatel žádá důvěrníka, aby šel jmenovanému zaznamenat postih na tabuli a připsat mu další za odmítnutí příkazu. V té chvíli přímo vyskakují J. i důvěrník skupiny C. a obviňují vychovatele, že jim chce schválně zkatit vánoční dovolenou. Přidávají se i další chlapci z jiných skupin. Tři z nich nahlas odmítají jít do práce s poukazem, že to stejně nemá cenu se snažit. Vychovatel je okřikuje. Odpovídá mu smích a posměšky v pozadí. Obrací se směrem k jednomu z chlapců, kteří slovně odmítají jít do práce (Z.), a uděluje mu za odmítnutí jeden den výchovné izolace. Vstává od stolu a nařizuje mu, aby šel ihned

s ním. Napětí dostupuje vrcholu. I ti, kteří byli doposud klidní, hlučí a překřikují se. V pozadí se začínají prosazovat poznámky: to jsem zvědav, jak ho tam chce dát. Vychovatel vstává od stolu a jde ke svěřenci Z., který zarytě sedí...

Na tomto místě přerušíme vývoj situace, ve skutečné události dále gradoval.

Zařazení situace

Situaci specifikujeme jako standardní s plánem. Považujeme ji za částečně známou, i když plně registrovanou. Můžeme hovořit o reálné situaci, kterou jsme přerušili mezi uzlovým bodem 3 a 4. Konfliktní napětí mělo tendenci k rozbití situace.

Souvislosti

Uvažujeme o zařízení, v němž funguje izolační přístup (I) s velmi nízkou úrovní sociální otevřenosti, s minimální samoregulací a omezenou důsledností. Vzhledem k problému je zřejmé, že konstelaci skupiny lze označit jako variabilně účinnou při negativním tahu výchovných situací.

Sporné body postupu

Jestliže by se nás někdo zeptal, co byste dělal v takové situaci, viz její závěr, odpověď by byla skutečně složitá, i když ne beznadějná.

Ovšem podívejme se nejprve na vývoj situace vzhledem k jednání vychovatele. Sporných okamžiků bylo několik.

1. Nereagoval včas a v dostatečné míře na kontinuitu výchovné situace. Nepostřehl posun původního napětí do negativní polohy odporu. Když se s ním střetl, volil strategii prosazení pomocí mocenských prostředků.
2. Jednání je typické pro nízkou sociální citlivost při výchovném působení. Oč je větší, tím častěji se vyskytuje nárokováná potřeba zvýšení restriktivních prostředků a sankcí.
3. Místo toho, aby okamžitě vyhodnotil změněnou reakci jinak velmi pozitivních chlapců (např. důvěrník C.), dále eskaloval napětí plynoucí z ohrožení vánoční dovolené. Nevarovala ho ani poznámka, že „by dával jen samé postihy“.
4. Dopustil se zásadní chyby, když svým jednáním – výchovným tlakem – vytvořil „účelovou skupinu“ na bázi odporu, v níž se vedle sebe sešli jedinci s naprosto odlišnou úrovní sociální orientace. Svým neoptimálním a neadekvátním postupem stmelil jinak nesusoudný okruh svěřenců. Učinil pravý opak zásady, která ve složitých situacích říká: Jakmile vznikne odpor, který má charakter skupinové reakce, nebo situace je z nějakého důvodu pro vychovatele nepřehledná, je nutno především rozdělit kolektiv na drobné podskupiny a tím čelit vzniku davových reakcí, včetně účinků davové jistoty a pocitu síly.
5. Sporným postupem v případě kouření postavil svým jednáním do čela odporu negativně zaměřeného svěřence, přičemž sám sebe současně zbavil opory pozitivních chlapců v kolektivu.
6. Po celou dobu ignoroval reakce skupinového pozadí. (Ony polohlasné poznámky, neverbální reakce, celý ten charakteristický „šum“ známý při skupinových činnostech.)
7. Porušil zásadu celistvosti. Jeho postup byl poznamenán chybami v přípravě, rozhodování, ve vlastních činnostech i řešení. Tedy ve všech krocích s výjimkou závěru, před kterým jsme situaci přerušili.
8. Situace měla poměrně krátkou fázi krystalizace. Vyhranění (okamžik, kdy při nesouhlasu skupiny jde důvěrník C. přesto napsat skupinový postih). Krátce nato situace přerůstá do konfliktního napětí. Jedná se o moment, kdy J. odmítá napsat si postih.

Další děj pak spěje k rozbití, protože skupinový charakter odporu na jedné a ztráta účinného působení na druhé straně tvoří velmi silnou kombinaci pro vytvoření vzpourové situace. Bude záležet na tom, zda vychovatel v okamžiku, kdy jde ke svěřenci Z., pochopí holou skutečnost, nebo propadne iluzi, že je schopen prosadit svůj příkaz eskalováním moci.

Možnosti řešení

Zaměříme se na počáteční body této situace s cílem ukázat možnosti, jak předejít konfliktnímu vývoji. Krátce se zmíníme o možnostech, jež nám zůstávají ve vyhraněných situacích. V uzlových bodech krystalizace a vyhraňování, je možno použít techniky anticipace. Předpokládá to možnost přerušit dosavadní činnost a řešit problém, který by podle odhadu vychovatele mohl nejen ohrozit

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Řešení výchovných situací v převýchovném procesu

splnění původního plánu, ale mohl by ohrozit samotné fungování systému. Jeho podstata spočívá v rychlém vyhodnocení negativních signálů tak, že se svěřencům ukáží možnosti vzájemných reakcí a důsledky, které to pro obě strany může přinést. Posunutí mimo reálný čas a zároveň rozbor konkrétních důsledků vede nejen k objasnění důvodů, které stojí někde v pozadí, ale dochází k abreakci a katarzi napětí – a to tím více, čím bezprostředněji si svěřenci uvědomí, čemu se vlastně může předejít. Praktická aplikace na naše podmínky by mohla být následující.

1. V okamžiku, kdy důvěrník C. jde zapsat postih za skupinového nesouhlasu, vychovatel přeruší hodnocení. Změní rozsazení svěřenců a sám přejde z původního místa buď přímo před ně, nebo si sedne mezi ně. Tím se realizuje zásada, že jakmile chci přerušit nějakou kontinuitu, musím začít změnou místa a restrukturací vazeb. Uvedením všech do pohybu rozrušuji původní rozložení, i když zatím jen vnějškově. Způsob a forma přemístění a pohybu musí kontrastovat s tím, co bezprostředně předcházelo. Z pohybu do klidu, z klidu do pohybu – při proměně těch komunikací a kontaktů, které jsou pro situaci typické.
2. Pak se krátce shrne, co nynějšímu okamžiku předcházelo. „Pozoruji, že jste již delší dobu v napětí. Myslím si, že je ovlivněno především vánoce. Jak jinak si vysvětlit, že J., jinak ukázněný, reaguje podrážděně. Možná, že je to něčím jiným. Jedno je však naprosto jisté. Jestliže bychom pokračovali ve vzájemném kontaktu jako doposud, brzy bychom na sebe vzájemně narazili. Jen si představte:...” (Následuje líčení.)
3. „Já například chci, aby si skupina šla napsat postih, vůči kterému máte výhrady. No prosím. Můžeme se dohodnout, že věc s konečnou platností rozhodne vedoucí vychovatel. Třeba to myslel jinak, než jste to pochopili. Nemohu však přijmout, že odmítáte napsat si postih. Jak jinak mohu reagovat, než znovu a důrazněji trvat na splnění svého požadavku. Copak to bys... (vychovatel se obrací na předem vybraného svěřence, u kterého očekává reakci – ať je jakákoliv – kterou bude možno dále rozvíjet nebo diskutovat)... jako vychovatel klidně dovolil a přijal takové odmítnutí? Co mi zbývá? Vzhledem k odmítnutí zakáží například dnešní pracoviště. Jaké to bude mít následky pro péteční hodnocení, to si dovedete představit. A přitom to je pouze rozhodnutí, které vzniklo proto, že jste mě k tomu „přinutili“ svým chováním. Jak to může dále pokračovat. Vy si postavíte hlavu a řeknete si, že na protest nebudete obědovat. Jakmile se však objeví taková „kriminální reakce“, vychovatel nebo ředitel může zakázat až do odvolání nedělní vycházku. Vy se ovšem budete cítit ukřivdění ještě více. Začnete odmítat plnění povinností a v důsledku toho vznikne návrh na zákaz jakýchkoliv odjezdů na vánoce. Důsledkem toho bude, že několik chlapců ze zařízení uteče. Bude aplikován alternativní režim, několik chlapců bude umístěno na výchovnou izolaci. Útek pak způsobí, že místo toho, aby většina z vás byla u rodičů, budete sedět, pěkně našťavaní, zde. To všechno může zcela klidně nastat.“

Návrat

„Ovšem jsme na počátku. Vývoj může jít podobným směrem, nebo zcela opačným. To závisí jak na vás, tak na mně. Tak co: Zkusíme předejít tomu nesmyslnému vývoji, nebo si někdo myslí, že by mu ten vývoj vyhovoval...?“ Nyní může následovat výzva k pokračování přerušené situace, nebo se podle okolností může pokračovat v diskusi o důvodech, které stojí v pozadí, ovšem s upozorněním, že čas takto strávený je zapotřebí nahradit nebo nějak dohnat... Ulehčení, jež obvykle následuje po „návratu“ z nepříjemných následků do reality, která se již nejeví tak neřešitelná, způsobuje tendenci ke skupinové spolupráci. Pokud přesto vzniknou negativně zaměřené ohlasy, dají se snadno izolovat ráznou konfrontací: Jestliže tedy chcete kazit odměny skupině, je to pouze vše věc, ale nelze dovolit, abyste s sebou táhli do konfliktu ostatní. Obvykle jsou tyto hlasy rychle izolovány, protože ztratily oporu v nejasně napjaté situaci. Další řešení není složité.

Vedle dalších postupů se osvědčuje předejít konfliktnímu vývoji blokováním negativně dominantních jedinců, a to v případě, že právě v uvedené situaci je musíme postihnout nějakým trestem. Postupuje se tak, že postih se projedná ještě před hodnocením individuálně. Postupu se použije v případě, že existuje variabilní konstelace, negativní tah výchovných situací, situace nesou známky napětí, a přitom je zapotřebí některého dominantního jedince postihnout. Vychovatel organizačně zajistí činnost skupiny tak, aby běžela bez omezení, a v té době provede rozbor a řešení, které je prováděno tak, aby základní agrese a nesouhlas odzněly v individuální situaci a nepůsobily destruktivně při skupinovém jednání. Celý postup musí být dotažen až k dohodě, jak bude svěřenec reagovat při hod-

nocení. Přitom nesmí vycítit, že si tímto jednáním vychovatel získává nějakou strategickou výhodu pro skupinové jednání. Celé jednání musí probíhat v ovzduší otevřenosti a musí jít o zásadní a rychlé řešení.

I když se jedná o způsob preventivního řešení, je časově málo náročný. Sami po krátké zkušenosti zjistíte, že na rámcové blokování negativních reakcí, které skupinovým pozadím obvykle získají větší negativitu, než tomu je v individuálním rámci, postačuje několik minut. Srovnáme-li postup s komplikacemi, které mohou nastat, srovnáme-li čas, který je nutno rozvinutému konfliktu věnovat, pak alespoň připustíme, že tento postup stojí za úvahu.

A nyní několik slov k možnostem jednání ve vyhraněné situaci konfliktu. Nejprve uvažujeme o situaci, kdy je vychovatel v situaci osamocen. Zde záleží na osobnosti, zkušenosti, rozhodnosti, výchovném vztahu, na zkušenosti s podobnými situacemi. Nicméně při rozborech podobných situací, které byly výchovně zvládnuty, se ukazuje několik zásad postupu:

1. Rozdělit skupinu. Buď tak, že izolujeme aktéry tím, že je odvedeme, nebo dáme příkaz k jejich odchodu, nebo dáme příkaz skupině, aby opustila situaci. Respektive, když aktéři nechtějí odejít, odejdou ostatní. Příkazy se musí vydávat klidně a začínat se má u těch, u nichž bezpečně víme, že příkazu uposlechnou. Rozhodnost musí být patrna z každého gesta, z každého slova. Intonace neznamena křik, rychlost není překotností.
2. Příkazy k opuštění místnosti (situace) a seskupování do účelových skupinek se musí dít pod zámkou činnosti, kterou je nutno co nejdříve vykonat. Jsme-li postaveni do situace striktních příkazů, pak teprve zjistíme skutečný stav svého výchovného vztahu. Teprve nyní se plně ukáže promyšlenost připravené improvizace. Zde se plně prokáže schopnost osobnosti čelit důsledkům vlastního rozhodování. Není čas na dlouhé úvahy. Zapotřebí jsou činy s minimem chybných kroků. Jestliže se nyní někdo zeptá, co je možné učinit, obecně odpovídáme: Jen to a do té míry, co a do jaké míry jste v předcházející výchovné činnosti promyslel, připravil a učinil. Nic víc a nic méně. Nyní je pozdě na kombinace předpokladů.

Řešení krizových situací prověřuje – v poměrně krátké a nelítostně strohé chvíli – celé výchovné působení. Pokud se z takové situace poučíme, analyzujeme ji ve vztahu k vlastní osobě, pak i tato situace přináší mnoho pozitivního. Pokud však analýzu neprovedeme, situaci budeme chápat vnějším způsobem jako důsledek špatného výběru skupin, špatné konstelace, malých možností vychovatele, pak sice můžeme mít v mnohém pravdu, ale nic to nemění na stagnaci našeho profesionálního vývoje, protože podobné situace nám poskytují těžko opakovatelnou příležitost.

IV. Závěr

Pokusili jsme se shrnout některé zkušenosti s preventivním řešením výchovných situací. V době, kdy se příliš často hovoří o „nových formách při převýchově“, se domníváme, že bychom se měli především věnovat speciálně-pedagogickým postupům. Jedině tak totiž můžeme vstoupit připraveni do interdisciplinární diskuse. Neznamená to izolovat se od nových poznatků věd, jako je např. medicína či psychologie. Naopak. Musí jít o to, vystihnout jejich specifickou vzhledem k našim potřebám. Ovšem včlenit je do systému je možné jedině tak, že je rozvineme do konkrétních podmínek a určíme jim jejich tvořivé využití. Bude zapotřebí co nejdříve otevřeně říci, že postupy, které jsou aplikovatelné jen na část našich svěřenců, a to ještě pouze za jistých okolností, nelze učinit základem veškerého převýchovného působení.

Jsme přesvědčeni, že každý z vás může přispět svým stanoviskem k tříbení názorů. Jedině otevřená diskuse nad konkrétní problematikou může přinést potřebný rozvoj metodiky převýchovného působení.

VÝCHODISKA A PRINCIPY TERÉNNÍCH PROGRAMŮ PRO UŽIVATELE DROG



Jiří Staníček, Petr Hrdina

Tento text vyšel v bulletinu Éthum č. 34/2002.

1. SPECIFIKA TERÉNNÍ PRÁCE S UŽIVATELI DROG

Terénní práce s uživateli drog má svá specifika. Zaměřuje se na takové uživatele drog, kteří žijí nebo se pohybují na ulici, nejsou v kontaktu s žádnou zdravotnickou, sociální či jinou pomáhající organizací, a jsou tím pádem velmi těžko zachytitelní a ovlivnitelní. V kontaktu s žádnou institucí nejsou, protože:

- mají špatné zkušenosti z minulosti
- o možné pomoci vůbec nevědí
- mají zkreslené informace
- mají strach

Na tuto skupinu se terénní práce zaměřuje proto, že svým rizikovým chováním představuje pro své okolí značné nebezpečí přenosu infekčních chorob (hepatitid a HIV/AIDS). Terénní pracovník se na místa s vysokou koncentrací takto žijících lidí vydává a snaží se navázat s nimi kontakt a nabídnout jim svou pomoc.

K naplňování účinných strategií pomoci je potřeba znát mechanismy, které fungují v komunitě lidí beroucích drogy. Normou chování je sdílení, kdy spousta věcí je "společných", např. bydlení, potraviny a oblečení. Často můžeme pozorovat, že uživatelé pomáhají jeden druhému s denními problémy spojenými s jejich životním stylem, spojeným s intenzivním užíváním drog. Vše se přitom odehrává v prostředí, kde ke stereotypu života patří vykořisťování, okrádání.

Příklad: Uživatel je při nákupu drog okraden dealerem, většinou jiným uživatelem. Přišel o peníze na drogu a dávku pro sebe také nemá a nastupují u něho první příznaky abstinčního syndromu. V této bezvýchodné situaci se vždy najde někdo, kdo se s ním o svou dávku podělí a pomůže mu získat tolik potřebný čas, aby mohl získat peníze na svou dávku.

Užívání drog však není jediným faktorem, který vede toxikomany k tomu, že drží při sobě. Sdílení drog má však praktickou stránku (viz předchozí příklad), ale také hodnotu symbolickou, jak můžeme vidět například v Polsku, kde uživatelé drogu („kompot“) společně vaří a pak si ji (ho) nabírají ze společné nádoby a společně aplikují. Oproti tomu stříkačky a jehly sdílejí pouze z praktických důvodů (když není možnost aplikovat si sterilním náčiním).

Práce Grunda, Kaplana a De Vrijese „Rituals of regulation: Controlled and Uncontrolled Drug use in natural setting“, kteří se snažili zmapovat rituály mezi uživateli heroínu, uvádí, že podobně jako každé chování člověka je i užívání drog provázené rituály. Mají svou pomocnou (nástrojovou) a symbolickou funkci a často mají také svou rozsáhlou historii. Jako příklad můžeme uvést podávání mešního vína při mši nebo užívání Peyotlu při indiánských náboženských rituálech. Rituály naplňují řadu významů a plní řadu funkcí, které závisí na tom, nakolik sami uživatelé mají své užívání pod kontrolou. Schopnost kontroly nad svým drogovým užíváním („bezpečným“ chováním) však není rozšířena mezi všemi uživateli.

Rituály a pravidla určují a udržují v mezích vzorce chování (tedy i drogového užívání) a jsou prevencí zhroucení struktury života. Terénní práci se proto jedná o změnu rituálů, které provázejí uživatele drog jejich užíváním, a sice o změnu směrem k rituálům „zdravého“ užívání.

Tato fakta můžeme účinně využít právě ve směru vzdělávání. Vycházíme-li z toho, že člověk se učí svému chování nápodobou, dojdeme k tomu, že proškolený uživatel, bude-li se chovat podle zásad „bezpečnějšího“ užívání a bezpečného sexu, předá tyto zásady svému okolí.

2. HARM REDUCTION

Už bylo jednou uvedeno, že Harm Reduction lze překládat jako minimalizaci zdravotních a sociálních rizik spojených s užíváním drog (Hrdina, Konfrontace 1999, s. 29). V jiných oblastech se také využívají přístupy, které se snaží umenšovat rizika a snižovat poškození. Proto je třeba trvat na tom, že pojem Harm Reduction se vztahuje výhradně k oblasti užívání drog.

Práce s uživateli drog je velmi často spojena s ambivalentními postoji k těmto lidem. Často zde hrají jednu z hlavních úloh emoce. Drogová závislost je spojována a skloňována s psychologickými, fyziologickými, sociologickými, morálními termíny. V pomoci uživatelům drog můžeme cítit i kontroverzi, jak uvádí Mudr. Robert Newman ve své práci „Planning drug abuse treatment—: critical decisions“.

Právě strategie Harm Reduction se snaží nepracovat s emocemi a kontroverzemi, ale spíše hledět na účinnost svých metod. Tato strategie je totiž založena na pragmatickém přístupu „Public Health“ (veřejného zdraví) k drogové problematice, neboť bere na vědomí, že prevence (HIV/AIDS, hepatitid a jiných infekčních onemocnění) je vždy méně nákladná než následná léčba nebo represe.

Přístup „Public Health“ k problému zneužívání nelegálních drog a závislosti vidí tento problém ne jako fenomén, který má příčinu v individuálních psychologických nebo morálních faktorech, ale spíše jako příčinu rozsáhlejších sociálních problémů, a také jako hrozbu veřejného zdraví.

Teorie Harm Reduction reflektuje tento postoj a jde i o krok dál, neboť se domnívá, že většina destruktivních důsledků a přetrvávajících problémů zneužívání nelegálních drog není výsledkem existence a účinků drog jako takových, ale spíše drogové politiky (Drucker, 1995, s. 64 – 70). Harm Reduction se jeví v poslední době jako jediný možný a fungující, pro toxikomany akceptovatelný způsob intervence. Jak uvádí Drucker, praxe ukázala dva fenomény:

1. Lidé po absolvování protitoxikomanické léčby v existujících léčebných programech jen velmi zřídka dosahují totální abstinence (tj. že by si již nikdy ve svém životě neaplikovali žádnou drogu).
2. Většina uživatelů je schopna udržet své užívání pod kontrolou, aniž by absolvovali nějakou léčbu, a to pro ně platí jako norma.

Výsledkem výše uvedeného jsou dva základní principy přístupu Harm Reduction, a to:

- Je možné „bezpečněji užívat“ nelegální návykové látky a předejít tím vážným zdravotním komplikacím.
- Pravděpodobnost právě takového užívání je věcí protidrogové politiky, která působí na obchod s drogami, veřejného mínění a vzdělávání.

Ve své podstatě se jedná o motivaci ke změně rizikového chování směrem k méně rizikovému. V tomto okamžiku vyvstává otázka, co nás vede k uplatňování přístupu Harm Reduction. Odpověď je zcela jistě nasnadě: HIV.

Základní charakteristiky a výhody přístupu minimalizace škod lze shrnout zhruba následovně:

1. Harm Reduction nadřazuje zájem o bezprostřední (veřejné) zdraví dlouhodobému cíli naprostého uzdravení.
2. Principy Harm Reduction jsou pragmatismus, tvořivě a individuálně přizpůsobené služby, které jej staví nad ideologii, a přístup „jeden model pro všechny“.
3. Na služby řídící se principy Harm Reduction může dosáhnout sedmdesát až osmdesát procent problémových uživatelů drog.
4. Harm Reduction nabízí pracovníkům v oboru práce s uživateli drog širokou škálu možných intervencí.
5. Principy Harm Reduction jsou pozitivně přijímány klienty, kteří užívají drogy.
6. Politiku Harm Reduction lze snadno vědecky zkoumat, výzkumy prokázaly jejich pozitivní efekty.

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Východiska a principy terénních programů pro uživatele drog

Pravidla a postoje Harm Reduction lze shrnout následovně:

1. Harm Reduction prosazuje, že některé způsoby aplikace drog jsou bezpečnější než jiné, např. inhalování heroinu z aluminiové folie je bezpečnější než intravenózní aplikace.
2. Harm Reduction prosazuje, že abstinence není v dané chvíli tím nejdůležitějším nebo nejvhodnějším cílem.
3. Harm Reduction pracuje s lidmi „tam, kde jsou“.
4. Harm Reduction prosazuje, že uživatelé drog jsou schopni řídit si svůj vlastní život a měnit se.
5. Harm Reduction pravidelně vtahuje uživatele drog do spolupráce na programech a aktivitách, které jsou zaměřeny na pomoc jim samým.
6. Harm Reduction počítá s prostředím uživatele drog a jeho okolím, aby byly zvolené intervence účinné.

(Harm Reduction v praxi, sbírka přednášek, 1999)

3. VZDĚLÁVÁNÍ UŽIVATELŮ DROG

Terénní program lze provádět ve dvou základních variantách. Prostřednictvím přímé práce profesionálních terénních pracovníků na drogové scéně, o níž tato kapitola pojednává, nebo ve spolupráci s uživateli drog (blíže viz kapitola 8).

Jak už bylo uvedeno, základním cílem terénní práce je vyjít vstříc cílové skupině. To podstatné, čím terénní práce disponuje, je její přesahující charakter, její aktivní a vyhledávací pomoc. Aktivita terénní práce začíná v okamžiku, který není bezprostředně závislý na fázi drogové kariéry konkrétních uživatelů drog. Nečeká, až uživatel drog sám vyhledá pomoc, tzn. rozpozná u sebe potřebu institucionální pomoci. Znamená to, že můžeme intervenovat v počáteční fázi drogové dráhy klienta. To jest před tím než člověk přejde k nebezpečnějším praktikám užívání drog, resp. než se již praktikované prvky rizikového chování upevní.

Příklad časného kontaktu a možné intervence:

Klientka se dostává do prvního kontaktu s terénním programem přibližně jeden měsíc poté, co začala s injekční aplikací. Udává, že nevidí důvod, proč se nezapojit do výměnného injekčního programu. Od počátku chodí pravidelně (dvakrát do týdne) vyměňovat použité injekční stříkačky. Bezprostředně po vstupu do programu je zahájeno vzdělávání o bezpečnějších praktikách při injekční aplikaci. Klientka sama aktivně vyhledává terénní pracovníky. Během kontaktu se sama ptá, projevuje zájem. Na svůj třetí kontakt přivedla přítelkyni, s níž drogy užívá. Asi po třech měsících přešla z injekční aplikace na šňupání, „protože to píchání je takový složitý, když to má člověk dělat správně“. V současné době vyhledává kontakt s terénním programem vždy v situaci, kdy očekává, že pod tlakem skupiny (např. na večírku) bude aplikovat injekčně. Při takovém kontaktu sama požaduje od terénní práce pomoc, aby danou situaci zvládla a nebyla odkázána na rizikové praktiky.

Příklad kontaktu v pozdní fázi drogové kariéry.

Klient se dostává do prvního kontaktu s terénním programem přibližně v době pátého roku injekční aplikace. Do této doby neměl žádný kontakt s žádnou institucí pro uživatele drog. Relativně dobrý zdravotní stav, sociálně stabilní, rodiče ani přítelkyně nevědí o jeho užívání. Terénní program kontaktuje sporadicky, dvakrát až třikrát za měsíc. Uvádí, že nevidí důvod chodit pravidelně, protože „...když spotřebuje dva tisíce Kč denně na heroin, tak ty čtyři Kč na jednu stříkačku má taky“. Klient si i po půl roku trvajícím kontaktu stále zachovává některé své rizikové praktiky (neužívá kondom, použité stříkačky odhazuje do kontejneru, opakovaně používá jednu stříkačku, používá potravinářskou kyselinu citrónovou, desinfekci používá občas). Protože „...on to dělá tak, jak to dělal vždycky, a je mu úplně jedno, co si o tom terénní pracovník myslí“. Kontakt je více méně náhodný.

Protože terénní práce má velmi omezené možnosti, je vhodné počítat s ní především jako s metodou doplňující další formy intervence. Je vhodné ji používat především tam, kde může využít svou hlavní přednost, včasnou intervenci v bezpečném (pro klienta domácím) prostředí. Jaké jsou tedy podstatné důvody, proč využít terénní program (Rhodes, 1999, s. 11) :

- uživatele drog se nedaří účinně oslovit existujícími způsoby intervence

- existující metody intervence neposkytují takové služby, které uživatelé drog potřebují

To znamená, že terénní práce se zaměřuje především na ty uživatele drog, kteří nejsou v kontaktu s institucionalizovanými odbornými středisky a kteří pomoc potřebují. Hlavním cílem terénní práce je navázat kontakty s populací takzvané skrytou. Základním kritériem úspěšnosti terénního programu jsou tedy první kontakty. Další, opakované kontakty, jsou v rámci terénního programu neefektivní a je třeba se k nim uchýlovat tehdy, pokud se nepodařilo převést nově kontaktované uživatele drog na střediska (v ČR nejčastěji kontaktní centra). Opakované kontakty jsou možné také v případech, kdy:

- jsou střediska nedosažitelná,
- uživatelé drog nepotřebují jiný typ pomoci než ten, který nabízí terénní program.

Výběr konkrétní cílové populace vždy závisí na konkrétních místních podmínkách. Skupinou, která je středem zájmu, jsou injekční uživatelé drog. Mezi nimi jsou to pak především:

- mladí injekční uživatelé drog (věk do 25 let)
- lidé, kteří s nitrožilní aplikací drog právě začínají nebo začali nedávno (ne déle než tři roky)
- lidé, kteří příležitostně nebo rekreačně injekčně aplikují drogy
- nitrožilní uživatelé stimulujících drog
- ženy
- uživatelé z etnických menšin
- dlouhodobí uživatelé drog, kteří nemají žádnou zkušenost s existujícími službami

(Rhodes, 1999, s. 12)

Tyto skupiny jsou nejhůře oslovitelné a stávající programy velmi často neobsahují nabídku, která by pro tyto skupiny byla zajímavá. Situačně si lze představit i jiné kontakty, jejichž pestrost přináší sama drogová scéna. Příkladem může být kontakt s klientem, který nesplňuje ani jeden doporučený znak. Věk dvacet devět let, pět let užívá denně heroin injekčně, je to muž, Čech, a má za sebou čtyřletou zkušenost s kontaktem s K-centrem. V současnosti se však centru vyhýbá, protože tam byl přistižen při krádeži.

Terénní práce mezi uživateli drog je metodou šíření zdravotnické osvěty a služeb. Podobně jako v případě jiných zdravotnických intervencí, je i jejím cílem podpora zdravého chování ("bezpečnějšího" užívání drog a bezpečného sexu). Toto jsou tři základní metody terénní práce:

- šíření informací o možných zdravotních rizicích
- podporování změn směrem od rizikového chování
- udržení pozitivní změny v chování

Změna je tedy klíčovým momentem práce s uživateli drog. Z hlediska přístupu Harm Reduction je důležitá právě ta změna, která směřuje ke zdravějšímu chování. To, zda je změna možná, resp. zda je dosaženou změnu možno udržet, závisí na úrovních, na kterých bylo změny dosaženo. Na každé úrovni působí pro změnu (i proti ní) určité faktory.

Z hlediska terénního programu jsou to tyto úrovně a jejich faktory:

- Individuální změna. Zde se jedná o informace, postoje, záměry, motivace jednotlivce.
- Interpersonální změna. Jejím faktory jsou: působnost a interpersonální vyjednávací dovednosti jednotlivce.
- Změna uvnitř komunity. Zde se jedná o skupinové normy ve společnosti vrstevníků, které ovlivňují chování a jednání jednotlivců.
- Sociálně politická změna. To se týká právního řádu, drogové politiky, systému zdravotnictví. Tato úroveň není běžně v dosahu terénní práce.

(Rhodes, 1999, s. 9)

Příkladem dobře ilustrujícím první tři úrovně změny (které jsou v bezprostředním vlivu působení terénní práce) je užívání kondomu: Velmi často se stává, že klienti považují užívání kondomu za výhradně antikoncepční praktiku. Terénní pracovník poučí klienta o funkci kondomu jako ochranného prostředku před přenosnými chorobami. Předpokládejme, že se podařilo motivovat klienta k užívání kondomu jako prostředku ochrany v širším smyslu. To je individuální rovina změny. V případě kondomu je zcela jasné, že byl učiněn pouze první krok. O tom zda kondom bude nebo nebude použit, rozhoduje partner. To je interpersonální úroveň změny. Jejím výstupem je, když je klient schopen prosa-

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Východiska a principy terénních programů pro uživatele drog

dit užití kondomu i jeho partnerem. (Záměrně vynecháme různé techniky a finty doporučované prostitutkám k tajnému používání kondomů.) Třetí úroveň změny se týká skupinové normy. Referenční skupina vyvíjí na dvojici tlak ve směru vnitřních norem skupiny. Kromě eliminace vrstevnického tlaku hraje skupinová norma roli v situaci změny partnera. Pochází-li partner ze skupiny, kde není normou používat ochranu, vrací se intervence zpět na druhou úroveň.

Užívání drog s sebou vždy přináší riziko. Je ohrožením nejen pro samotné uživatele drog, ale i pro jejich okolí (partnery, rodiče, děti), komunitu, společnost. Díváme-li se na problém užívání drog očima systému „veřejného zdraví“, pak na různých úrovních usilujeme o následující změny ve smyslu zdravého užívání drog:

- předcházet tomu, aby lidé užívali drogy
- předcházet tomu, aby je užívali injekčně (resp. nitrožilně)
- podporovat uživatele drog, aby přestali brát drogy, a to především injekčně (resp. nitrožilně)
- minimalizovat rizika spojená s užíváním drog

(Rhodes, 1999, s. 10)

V předchozích kapitolách jsme se zabývali tím, co je skrytá populace a o jakou změnu chování usiluje terénní práce. Existují dva základní způsoby, „jak na to“:

- Poskytování vzdělávacích materiálů a preventivních prostředků přímo v komunitě.
- Nasměrování a odesílání klientů do institucí poskytujících léčení a podpůrné služby.

(Rhodes, 1999, s. 13)

Změna v chování je potom podporována ve dvou rovinách:

1. přímo
2. nepřímo

Přímá změna je ta, která je realizována terénními pracovníky přímo v prostředí, kde probíhá terénní práce. Terénní práce usiluje o kontaktování skryté populace a její „distribuci“ do dalších institucí poskytujících služby. Tento způsob je pro terénní práci nejvýhodnější a je od terénního programu v podstatě očekáván. Další, opakované kontakty zahlcují terénní pracovníky a brání dalšímu postupu v kontaktování skryté populace. Přesto nelze považovat terénní práci pouze za mechanismus, který pomáhá zprostředkovat spojení uživatelů drog s institucemi poskytujícími služby této cílové skupině. Mnoho jich nepotřebuje pomoc, resp. vystačí s minimální nabídkou, kterou pro přímou pomoc disponuje terénní program. Cílem terénní práce není „vyrábět pacienty“ pro systém léčebné péče, ale nabízet a poskytovat přiměřenou pomoc a služby.

Nepřímá změna se odehrává v institucích mimo terénní program (v ČR nejčastěji kontaktní centra). Klient vstupuje do instituce na základě reference terénního pracovníka. Proto lze hovořit o změně, kterou ovlivní terénní práce, byť nepřímo. Je navíc pravděpodobné, že klient do takové instituce buď vůbec nedorazí, nebo přijde značně později.

Terénní práce má omezený vliv na pozitivní změnu. Kontakty bývají povrchní, odehrávají se ve chvatu, potřeby klienta často výrazně přesahují možnosti a schopnosti terénních pracovníků. Proto musí terénní práce úzce spolupracovat s dalšími institucemi pro uživatele drog. Doporučení k dalším službám pak může mít dvojí charakter:

- Pracovník sám vybere vhodnou službu, instituci, a klienta do ní přímo odkáže, popřípadě odvede. Tato varianta je vhodná pro klienta, který ví, co chce. Její výhodou je rychlost. U méně motivovaných klientů je však malá efektivita využití takto nabídnuté služby. Navíc se klient při opakovaném neúspěchu „stydí“ znovu se setkat s terénním pracovníkem.
- Pracovník motivuje klienta, aby sám vyhledával jemu vyhovující a jeho potřebě odpovídající službu. Nabídne svou znalost systému služeb a znalost způsobů, jak kontaktovat danou instituci. Tato varianta vyžaduje od pracovníka nejen informovanost, ale i dovednost v užití metody motivačního tréninku. Odeslání klienta je náročné na čas terénního pracovníka. Je však výrazně efektivní z hlediska využití možností. Nespornou výhodou je to, že terénní pracovník nemá přímo vazbu na neúspěch klienta.

Vyhodnocování výsledků terénní práce ukazuje, že nejvýhodnější je spojit techniky přímé a nepřímé změny. Stanovení přesného poměru mezi strategiemi záleží na místních poměrech. Tento poměr pomohou stanovit odpovědi na následující otázky:

- Do jaké míry je cílem terénní práce zlepšit kontakt s existujícími institucionalizovanými službami?
- Do jaké míry je cílem terénní práce poskytovat zdravotnickou osvětu přímo v obci?
- Do jaké míry je cílem terénní práce poskytovat léčení drogové závislosti a všeobecnou zdravotní péči přímo v obci?

(Rhodes, 1999, s. 15)

4. KOMUNIKACE S UŽIVATELI DROG

Pracujeme-li s uživateli drog, zákonitě se dostáváme do nové, neznámé situace. A vyvstává řada otázek:

- Jací jsou to lidé?
- Můžeme s nimi mluvit tak, jako s těmi "normálními"?
- Nehrozí nám z jejich strany nějaké nebezpečí?

Jak už bylo uvedeno, uživatelé drog jsou lidé, kteří mají mezilidské vztahy tak jako ostatní, žijí sexuální životem, čtou, přemýšlí, mají pocity, a také mezi sebou komunikují. Jedinou věcí, která nás rozlišuje, je braní drog. Braní drog s sebou nese samozřejmě spoustu aktivit, za které se uživatelé drog stydí: kriminalita, prostituce, prodej drog a v neposlední řadě i braní drog samo o sobě. To vše je pro uživatele traumatizující. Pracujeme-li s uživateli drog, musíme komunikovat s lidmi, kteří jsou traumatizováni svým vlastním užíváním. Mají-li být naše intervence účinné, je nutné jejich trauma odstranit, nebo alespoň minimalizovat.

Uvědomme si, že uživatelé slyší od svých rodičů a nedrogového okolí stále nějaká doporučení a soudy a nepotřebují to stejně slyšet od nás. Komunikovat bychom měli – spíše než oficiálně – jako rovný s rovným a na přátelské úrovni. Dobře může pomoci i užívání křestního jména. Nebo klientovi jednoduše můžeme říci, že jsme zde kvůli tomu, abychom mu pomohli, nikoliv kvůli tomu, abychom ho soudili. A to i v případě, že klient dále užívá drogy.

Terénní pracovník má možná větší znalosti a dovednosti v oblastech "bezpečnějšího" užívání a bezpečného sexu, uživatel oproti tomu má větší znalosti v jiných oblastech, např. abstinence syndrom, každodenní život s drogou, atd. Oba dva se mohou od sebe učit navzájem. Např. nevíme-li toho o drogách mnoho, můžeme se klienta zeptat, aby nám to řekl: „Hele, já jsem nikdy nebral heroin, můžeš mi o tom říct, jak to funguje?“ Dalším nástrojem, který nesoudí, ale zajímá se o život toxikomana, jsou tzv. Focus Groups (metoda sociologického výzkumu). Je to rozhovor se skupinou několika klientů, během něhož mapujeme poptávku klientů a situaci na drogové scéně. Nejdůležitější je však chovat se autenticky, to znamená reagovat přirozeně a bez přetvářky.

Abychom zaujali uživatele drog, měli bychom poskytovat své služby tak, aby měly přímý a okamžitý účinek. Proto bychom zjistili, co opravdu chtějí, se na to nejdříve musíme zeptat. Když to zjistíme, snažme se jim to dát v dostatečném množství a co nejrychleji. Vždy je musíme pravdivě informovat.

Prioritou terénní práce s uživateli drog je kontakt, hlavním úkolem „terénních programů pro uživatele drog“ je tedy kontaktování nových jedinců. Existují tři hlavní metody navazování kontaktů v terénu:

1. Bezprostřední kontakty

- terénní pracovník navazuje kontakt s novými, neznámými lidmi a snaží se aktivně zahájit konverzaci.

2. Přirozené kontakty

- terénní pracovník se stane známým na drogové scéně. Tráví čas ve stejném prostředí jako uživatelé drog. Klienti pracovníka kontaktují sami.

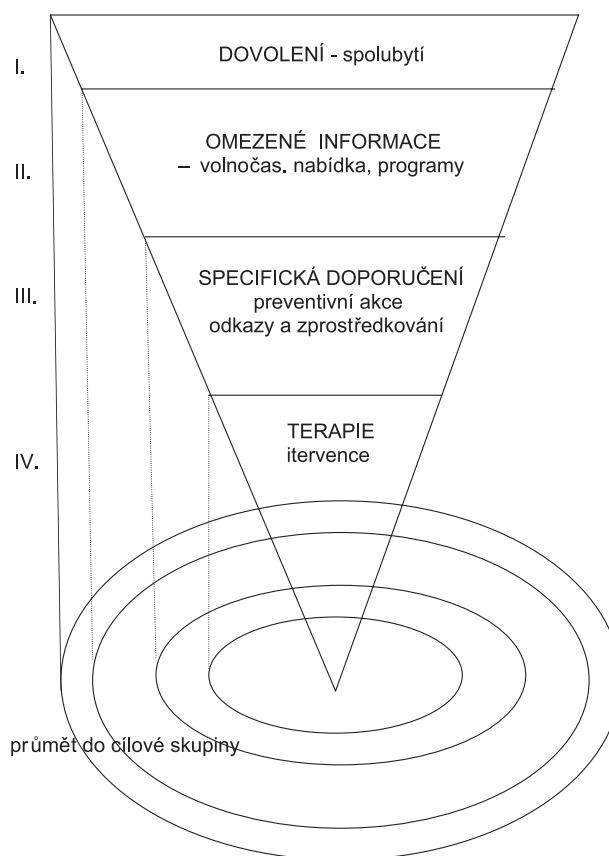
3. Zprostředkované kontakty

- terénní pracovník je v navazování kontaktu aktivní. Neoslovuje však nové jedince přímo, ale technikou „nabalování sněhové koule“;
- terénní pracovník je v navazování kontaktů pasivní. Nové kontakty zprostředkovávají již kontaktovaní klienti, kteří přivádějí své známé;
- V praxi se stává, že klient je poslán jinou institucí. (V takovém případě se však nejedná o nový kontakt v pravém smyslu.)

(Rhodes, 1999, s. 34)

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Východiska a principy terénních programů pro uživatele drog

Aplikace tzv. Plissit modelu – přiměřenost



Model „Plissit“

Při terénní práci s uživateli drog je třeba mít neustále na mysli, že se často setkáváme s lidmi, kteří sami pomoc nevyhledali. Úkolem terénní práce není „vyrábět pacienty“, ale poskytovat odpovídající služby oslovené skupině uživatelů drog. Abychom mohli lépe rozpoznat vhodnost nabízených služeb, lze vycházet z modelu „Plissit“, který znamená:

- **P**ermission (dovolení, svolení)
- **L**imited **I**nformation (omezené informace)
- **S**pecific **S**uggestions (specifická doporučení)
- **I**ntensive **T**herapy (intenzivní terapie)

P(ermission)

Většina lidí chce jen jednu věc, a tou je souhlas či svolení. Svolení k tomu, aby mohli cítit své pocity a vyjadřovat je, aniž by je za to někdo odsuzoval. Rozhodně však nechtějí:

- doporučení nebo radu, co mají dělat
- slyšet, jak jsme vyřešili podobný problém

- přečíst pasáže z medicínských knih
 - slyšet, že to není tak hrozné
 - slyšet, že by se měli nebo neměli cítit naštvaní, zmatení a vyděšení
- Vlastně od nás nechtějí slyšet nic, jen chtějí, aby jim někdo naslouchal, protože tato práce je spíš o naslouchání než o mluvení.

L(imited) I(nformation)

Menší část lidí se ptá po informacích. To znamená, že rozhovor vede klient, ten také určuje téma rozhovoru. Klient vidí, s jakým zájmem na jeho podněty a dotazy odpovídáme, tzv. „zkouší vodu“. Postupem času se začíná ptát na to, co ho opravdu zajímá.

S(pecific) S(uggestions)

Ještě menší skupina lidí chce slyšet návrh možnosti, co dělat. V tomto případě se jedná o návrh, který vychází z potřeb klienta, nikoliv z naší osobnosti či zkušenosti.

I(ntensive) T(herapy)

Jen někdo potřebuje intenzivní terapii či speciální péči, to však nespadá do pole naší působnosti. My v tomto případě můžeme zprostředkovat kontakt a nějaké specializované pracoviště mu doporučit.

Dalšími kroky, které nám mohou pomoci udržet kontakt s uživateli drog přímo na ulici, jsou:

- ***chtít naslouchat***
- ***chtít pomoci***
- ***přijetí, ne souhlas***
- ***důvěra ve schopnost druhého poradit si se svými pocity***
- ***vědět, že pocity jsou pomíjivé***
- ***vidět klienta jako osobu oddělenou od nás***

METODIKA TERÉNNÍ PRÁCE S UŽIVATELI DROG



Jiří Staníček

TYPY TERÉNNÍ PRÁCE

Existuje celá řada možných variant práce s uživateli drog v terénu. Podívejme se blíže na tři hlavní typy terénní práce:

1. Nezávislá práce v terénu

Je prováděna nezávisle na ostatních institucích poskytujících služby pro uživatele drog. Probíhá na veřejných místech, tam, kde se pohybují uživatelé drog. Jde především o místa, kde se drogy nakupují a aplikují. Jinak je také označována jako práce na otevřené drogové scéně.

2. Terénní práce v domácnostech

Probíhá v bytech obývaných uživateli drog. Jedná se o byty klientů, byty dealerů, byty, kde si uživatelé drog aplikují apod. Vzhledem k „české drogové legislativě“ je tento typ práce pro české terénní pracovníky nevyužitelný. Velmi dobře však v tomto prostředí mohou fungovat indigenní terénní pracovníci. Tento typ bývá také označován jako práce na uzavřené drogové scéně.

3. Komunální terénní práce

Probíhá v institucích nebo organizacích, které se zaměřují na práci s jinou cílovou skupinou. Jedná se o skupiny definované na základě jiných znaků, než je užívání drog (např. vězení, erotické kluby, ubytovny, školy apod.). Tento typ terénní práce si klade za cíl maximalizovat počet lidí, kteří se dostali do kontaktu s poselstvím zdravotnické osvěty. V českém prostředí se tento přístup rozvíjí velmi pomalu a v podstatě skrytě. Prakticky žádná instituce nechce, vpuštěním terénního programu do svého prostoru, veřejně přiznat, že její klienti užívají drogy. Typickým příkladem je nejen armáda, ale i erotické kluby.

(Rhodes, 1999, s. 22)

Jednotlivé konkrétní týmy terénních programů využívají kombinaci těchto tří typů práce. Poměry jednotlivých typů v programu jsou dány místní situací. V souvislosti s typy terénní práce je třeba alespoň zmínit dva základní modely terénní práce. Jde o individuální a komunitní terénní práci. Tyto dva modely se odlišují:

1. Zaměřením, a to:
 - na jednotlivce metodou individuálního kontaktu
 - na komunitu, na síť uživatelů drog
2. Úrovní změny, o niž usilují:
 - změna individuálního chování, tj. změna názorů a chování jednotlivce
 - změna chování komunity, tj. změny v normách komunity

(Rhodes, 1999, s. 25)

FÁZE TERÉNNÍ PRÁCE

Terénní práce probíhá ve čtyřech fázích:

1. Posouzení místních potřeb
2. Plánování cílů, záměrů a strategie intervence
3. Výběr, nábor, výcvik pracovníků
4. Provádění terénní práce, řízení intervence

(Rhodes, 1999, s. 28)

Projekt terénní práce není možné zahájit tzv. „zkusmo“. Každý program musí mít již od počátku přesně dané úkoly. Aby tomu tak vskutku mohlo být, je třeba práci zahájit na základě seriózních podkladů. Znamená to, že je nezbytné zhodnotit, jaké jsou místní potřeby z hlediska možnosti využití terénního programu. K tomuto účelu poslouží analýza místní situace. Tu může vypracovat buď agentura, která chce terénní program provozovat, což bude pravděpodobně v případě, kdy tato organizace rozšiřuje své služby o terénní program. Nebo takovou analýzu vytvoří jiná agentura, příslušný orgán místní nebo státní správy, která chce terénní program najmout.

Situační analýza se musí soustředit na tyto dvě klíčové otázky:

- Do jaké míry jsou uživatelé drog mimo kontakt s existující sítí služeb?
- Do jaké míry tyto uživatelé drog potřebují pomoc?

(Rhodes, 1999, s. 28)

Fázi „plánování cílů, záměrů a strategie intervence“ lze lapidárně shrnout do úkolu „napsat projekt“. Projekt musí být sepsán podle pravidel platných pro projekty, která stanoví zadavatel služeb. V podmínkách ČR to bývá většinou stát, ojediněle nadace.

Základním cílem terénní práce je kontaktovat právě ty uživatele drog, které se nedaří oslovit stávající nabídkou. Projekt proto musí obsahovat jasné vymezení zejména v těch oblastech, kde hrozí, že se budou křížit nebo zdvojoovat již fungující služby. Jde především o tyto body:

- které specifické skupiny uživatelů drog chce oslovit
- lokality, kde chce působit
- jaké služby, informace, materiály budou distribuovány
- na které konkrétní způsoby chování uživatelů drog se chce zaměřit

V projektu je třeba specifikovat, jaké služby a informace bude program poskytovat.

V rámci projektu se shledáme například s takovouto nabídkou služeb:

- mapování drogové scény a aktivní depistáž ohrožených osob v terénu
- změna rizikového chování uživatelů drog
- minimalizace zdravotních a sociálních rizik spojených s užíváním drog (prevence hepatitid a infekce HIV/AIDS)
- zajištění kvalitního informačního servisu pro ohroženou populaci uživatelů drog
- výcvik aktuálních uživatelů a následné využití tohoto peer prvku v terénní práci
- krizová intervence a poradenství v terénu
- prevence majetkové kriminality
- navázání kontaktu s národnostními menšinami (Romové, cizinci žijící na území komunity)

Projekt dále specifikuje, o jaký druh intervence se při plnění jednotlivých cílů opře. Především v tom smyslu, kdy využije práci profesionálních terénních pracovníků a kdy bude pracovat prostřednictvím indigenních (externích) pracovníků.

TYPY SLUŽEB

Vlastním obsahem práce na ulici jsou tyto typy základních služeb:

- monitoring místní drogové scény
- poskytování praktické pomoci
- poskytování teoretické pomoci

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Metodika terénní práce s uživateli drog

- odkazy na další služby pro uživatele drog a zprostředkování další pomoci
- sběr pohozených injekčních stříkaček

Mapování místní drogové scény probíhá podle obecných pravidel. To umožňuje jednotlivá data získávaná na různých místech srovnávat. Sbíraná data mají význam nejen pro celonárodní databanku. Mají význam i pro každý jednotlivý program. Sbírání a vyhodnocování dat je unikátní zpětnou vazbou pro hodnocení fungování programu. Průběžná práce s informacemi o místní drogové scéně umožňuje odhalovat důležité trendy působící na scénu. Tyto pravidelnosti si mnohdy neuvědomují ani sami uživatelé drog.

Jde především o tyto informace:

- získávání informací týkajících se umístění a struktury drogové scény
- monitoring nabídky a poptávky (kvantitativní a kvalitativní)
- sběr informací týkajících se struktury tzv. „skryté populace“ (statistické údaje – věk, pohlaví, zneužívaná droga, doba užívání apod.)
- dokumentace a zpracování získaných informací

Zde je také na místě zmínit odlišení tří základních typů informací podle jejich vztahu k zákonům:

- Informace „nezbytně nutné“ pro vlastní práci s klientem.
- Informace „možné“. Jde o informace, které není nutné znát pro plnění úkolů terénní práce (kulturní dění, „drby“ apod.). Jde o obsahy běžných hovorů.
- Informace, které jsou „tabu“. To jsou ty, které nejsou potřebné pro práci s klienty a jejichž znalost ohrožuje bezpečnost pracovníka. Jde např. o adresy drogových bytů, míst prodeje drog, jména dealerů. Většinou jde o znalost kriminálních aktivit klientů. I jen vyslechnutí takových zpráv se musí terénní pracovník aktivně bránit. V praxi se stává, že se někteří klienti v přítomnosti pracovníka domlouvají na tom, kam půjdou krást, od koho dnes kupují drogy. Pracovník nejprve upozorní, že tyto hovory nelze vést v jeho přítomnosti, a vysvětlí proč. V krajním případě ukončí kontakt.

Součástí terénní práce je nezbytná nabídka základních služeb. Praktická pomoc zahrnuje materiál, který je klientům v rámci programu poskytován zdarma. Je to také nemateriální pomoc. Jde o aktivní přijetí informací, to znamená nácvik, motivační trénink.

Příklad typických služeb nabízených terénním programem:

- výměna použitého injekčního materiálu (stříkaček a jehel) za sterilní
- distribuce tzv. „doplňků“ (obsahujících desinfekční tampón, suchý tampón, balenou kyselinu askorbovou, filtr, vodu do injekcí)
- poskytování kondomů
- poskytování drobného zdravotního ošetření
- nácvik bezpečnějších praktik při užívání drog
- nácvik odmítnutí rizikového chování (např. sdílení stříkaček a jehel)
- nácvik bezpečné likvidace použitého injekčního materiálu
- nácvik užití kondomu a informace o „bezpečném sexu“
- nácvik jednání s jinými institucemi, kontaktu s úřady
- krizová intervence v terénu

Zdroj: Výňatek z projektu Terénních programů OS Luxus Hradec Králové, 2000, publikován v bulletinu Ethum č. 34

Za jeden z nejvýznamnějších prostředků lze považovat výměnu kontaminovaného injekčního materiálu za sterilní. Výsledkem je na jedné straně prevence sdílení injekčního materiálu uživateli drog a následná prevence hepatitid a HIV/AIDS. Na straně druhé ochrana společnosti, neboť je sterilní injekční materiál vyměňován a kontaminované stříkačky jsou následně odborně likvidovány a neznečišťují město. Právě výměnný program mění bezcennou použitou injekční stříkačku v platidlo. Za to je možno si „koupit“ čistou stříkačku, další doplňky, informace apod.

Jiří Staníček

Výměna je prováděna hlavně z těchto tří důvodů (Koncepce TP OS Sananim):

- Kontaminované stříkačky nezůstávají na veřejných prostranstvích.
- Dostupnost sterilních stříkaček a dalších pomůcek přímo na drogové scéně je základní podmínkou úspěšné prevence HIV/AIDS, Hepatitid a jiných infekčních nemocí.
- Nabízí „možnost něco získat“ jako motivaci ke kontaktu pro ty uživatele, kteří nevyhledávají žádný typ služeb.

Kontaminované stříkačky a jehly jsou shromažďovány do umělohmotných nepropustných kontejnerů přímo na ulici. Kontejner je umístěn v tašce terénního pracovníka, po naplnění se kontejner ireverzibilně uzavře a odnese do kontaktního centra k odborné likvidaci. Kontejner se nesmí v žádném případě otevírat a při práci je nutné dbát na hygienu a bezpečnost práce, jejíž podrobné znění každý terénní pracovník podepisuje při podpisu pracovní smlouvy.

K výměně sterilních injekčních stříkaček patří také distribuce doplňků pro bezpečnější aplikaci. Neoddělitelně s nimi je podávána informace, k čemu jednotlivé pomůcky slouží, jak je správně použít a kde je možné je ještě získat.

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Metodika terénní práce s uživateli drog

PŘÍKLAD OBSAHU TAŠKY TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA

- **Stříkačky „insulinky“**
- **Desinfekční polštářky**
Desinfekční polštářky jsou uzavřeny v sáčkích, které se těsně před aplikací roztrhnou, polštářek se vyjme, místo vpichu se otre jedním směrem. Místo vpichu neotíráme vícekrát, abychom špínu neroztírali. Počkáme, až očištěné místo oschne. Desinfekce obsahuje alkohol, který musí vypchat. Při vpichu by pronikl do rány a poškozoval by žíly.
- **Voda pro injekční použití**
Nevhodné jsou skleněné ampule. Vodu z jednoho balení je možné použít i opakovaně. Načatá voda už sice není sterilní, ale připravovaný roztok drogy nebude nikdy sterilní. Jedno balení smí používat pouze jeden klient. Vodu nelze použít na vyplachování stříkaček.
- **Suché tampony, „čtverečky“**
Používají se k ošetření místa po vpichu.
- **Filtry**
Jde v optimální variantě o smotek speciální bavlny, v horším případě lze distribuovat cigaretové filtry. Filtry se užívají na přefiltrování látky do stříkačky, aby neobsahovala nerozpustné příměsi, které mohou způsobit ucpaní žil či jiné komplikace. U těchto filtrů nehrozí nebezpečí, že by se jemná vlákna lámala a dostávala se i s roztokem návykové látky do stříkačky a poté do žíly, jako se to může stát při použití tak často užívané vaty.
- **Balená kyselina askorbová**
Je to čistý vitamin C používaný k rozpouštění heroinu při přípravě na nitrožilní aplikaci.
- **Alobal**
Běžně prodávaná potravinářská fólie. Používá se ke kouření (především heroinu), které je jednou z nejbezpečnějších forem užívání.
- **Speciální kontejner na špinavé stříkačky a jehly**
Je vyroben z umělé hmoty, má dva otvory – jeden je uzpůsoben tak, že jím projde jen jehla, a pomocí drážky na kontejneru se stáhne ze stříkačky tak, aby se jí dotyčný nemusel dotýkat, druhý, větší, se používá na vhození stříkačky. Kontejner je opatřen víčky, která zabraňují vysypání obsahu. Používá se, aby použité stříkačky neznečišťovaly ulice a zabránilo se tak možnému šíření nákazy infekčních onemocnění. Toto nebezpečí vzniká hlavně u malých dětí, které odhozenou stříkačku mohou použít jako hračku a dané nebezpečí si vůbec neuvědomují. Špinavé stříkačky, uložené ve speciálních už zmíněných kontejnerech, odváží a likvidují speciální firmy zaměřené na tento druh odpadu.
- **Preservativy**
- **Vizitky, letáky dalších institucí, poskytujících služby pro uživatele drog**
- **Informační materiály a letáčky**
Jde např. o letáky, které se týkají přenosných nemocí (AIDS, flegmóna, absces, hepatitida A, B, C). Dále je to brožura o bezpečnějším braní injekční aplikací, jenž je určena pouze pro uživatele drog a jejím cílem „není říkat, že píchání drog je dobrá věc, nicméně jestliže si pícháte, její pročtení by mohlo snížit vaše rizika“.
- **Gumové rukavice a balíček pro poskytnutí první pomoci.**
- **Další drobné doplňky jako igelitové sáčky, náplasti apod.**

Vše je v množství, které je třeba na vykonání celé služby tak, aby se terénní pracovník nemusel v průběhu práce vracet k doplnění. Pracuje-li se ve dvojici, nese druhý pracovník také tašku, která obsahuje rezervu. Množství materiálu v tašce se doporučuje stanovit jako jeden a půl násobek průměrné denní spotřeby, resp. v takové výši, jaký byl „nejsilnější den“ za poslední měsíc.

(Zdroj: Výňatek z Vnitřního předpisu Terénního programu OS Laxus Hradec Králové, publikováno v bulletinu Ethum č. 34)

Klienti, kteří využívají terénní program, se dělí na tři základní skupiny podle toho, jak užívají drogu:

1. Nitrožilně – těch je v programu nejvíce
2. Kouřením přes alobal
3. Sexuální partneři nitrožilních uživatelů

Příklad postupu při výměně v terénu

- Terénní pracovník vytvoří vhodný prostor pro realizaci výměny (postaví se tak, aby nestál ke klientům zády, zaujme co nejvhodnější pozici – vzdálenost, natočení apod.).
- Terénní pracovník otevře klientovi tašku a kontejner. Ruce drží co nejdál od kontejneru. Tašku podpírá tak, aby byla stabilní (za popruh nebo zespodu). Může také vyndat kontejner a položit ho na pevné místo (to když je klient zmatený, neopatrně manipuluje se stříkačkami, přichází více klientů najednou).
- Terénní pracovník nechá klienta hodit stříkačky do kontejneru. Instruuje ho, kam přesně má stříkačky vhodit a jak. Potom se ujistí, že klient už žádné stříkačky nemá, a hned zavře kontejner.
- Terénní pracovník vydá klientovi stříkačky a doplňky.
- Když se klient při výměně zabývá něčím jiným (domlouvá se s někým, odbíhá, odvrací se apod.), může pracovník zavřít tašku a upozornit klienta, aby nejdřív dokončil výměnu. Vždy ale nechá klienta hodit použité stříkačky do kontejneru.
- Přejde-li během výměny další klient a dožaduje se pozornosti, má pracovník několik možností. Může se pokusit zařadit klienta „do fronty“, nebo ho může zahrnout do výměny, v extrémních případech mu dá přednost.
- Při výměně terénní pracovník nejí, nepije, nekouří.

*(Výňatek z vnitřního předpisu Terénního programu OS Laxus
Hradec Králové, vyšlo v bulletinu Ethum č. 34)*

Během výměny má terénní pracovník jedinečnou možnost dotazovat se klienta na praktiky spojené s bráním drog. V situaci výměny je klient většinou ochotný vyjadřovat se i k problematickým tématům. Pracovník sleduje, v jakém stavu je klientovo „nádobříčko“, a může na to reagovat.

Při realizování teoretické pomoci jde především o poskytování informací. Na rozdíl od praktické pomoci jde jen o informace, nikoli tedy o techniky, jak si tyto informace osvojit. Proto sem zařadíme:

- distribuci informačních lístků o terénním programu, dalších službách Harm Reduction
- distribuci letáků a informačních brožurách s tematikou přenosných nemocí
- informace z oblasti zdravotní, sociální a právní
- zjišťování a ověřování informací pro výrobu letáků

Každý terénní program by měl mít své vlastní informační materiály. Především informace, které se týkají místní scény, je třeba aktuálně měnit.

Protože terénní program nemá možnost vykonávat určité služby přímo, je jeho nezbytnou součástí odkazování klientů dál do systému služeb. Jde o poskytování konkrétních informací, které souvisí s konkrétní zakázkou klienta. Zprostředkování a odkazování klientů bezprostředně navazuje na teoretickou a praktickou pomoc.

Sběr pohozených stříkaček je specifickou činností, která může spadat do kompetence terénních programů. Sběr probíhá na dvou typech míst:

- Terénní pracovníci nacházejí stříkačky v důsledku svého pohybu na místech, kde se koncentrují uživatelé drog.
- Sběr je realizován na objednávku od jiné instituce, soukromé osoby, na jejímž pozemku se stříkačky vyskytují.

Terénní pracovník provádí sběr podle stanovených bezpečnostních pravidel. Ta jsou součástí meto-

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Metodika terénní práce s uživateli drog

dických postupů programu. Pracovníci terénních programů jsou také kompetentní k výcviku zájemců především z řad městské policie, státní policie, škol, dobrovolníků a v neposlední řadě i samotných uživatelů.

RIZIKA VYPLÝVAJÍCÍ Z PRÁCE S UŽIVATELI DROG

Terénní práce s uživateli drog probíhá v potenciálně nebezpečném prostředí drogové scény. Proto je třeba, aby byla co nejpřesněji stanovena bezpečnostní opatření. Ta mají za cíl především předcházet kritickým situacím. Přitom je třeba vycházet z platných zákonů ČR, standardů a etického kodexu terénního pracovníka. Nelze opominout ani tzv. nepsaná pravidla platná ve světě drogové scény.

Terénní práce probíhá v prostředí, které je domovské pro klienta. Chce-li si zde pracovník vybudovat a udržet své místo, musí dodržovat i nepsaná pravidla platná pro daný sociální svět a místo. Nelze očekávat, že bude akceptován skupinou klientů, když si např. sedne na lavičku, na které vždy sedí šéf gangu. Výchozí pravidla stanovuje klient. On je na ulici „doma“, terénní pracovník přichází „na návštěvu“.

Rizika pro terénního pracovníka lze specifikovat ve dvou základních úrovních::

- Mimořádné události, které se mohou vyskytnout při práci na ulici. Pro tyto je zpracován metodický manuál, který musí být v souladu s obecnými standardy a etickým kodexem terénní práce.
- Rizika spojená s každodenní prací terénního pracovníka. Návod, jak postupovat v těchto situacích, je součástí základního výcviku terénních pracovníků a je součástí vstupního zaškolení.

Mezi mimořádné události řadíme následující:

1. předávkování klienta
2. napadení pracovníka
3. konflikt mezi klienty
4. policejní akce
5. neodkladná událost netýkající se přímo práce (mezi tyto události patří dopravní nehody, pouliční rvačky a všechny další možné události, při kterých dochází k ohrožení života a zdraví osob nesouvisejících s terénním programem)

Pro případ mimořádných událostí pracovník postupuje podle zpracovaných směrnic, které určují způsob prevence, míru angažovanosti, míru identifikace pracovníka, způsob hlášení a dokumentace. Tyto směrnice jsou nedílnou součástí metodických materiálů každého terénního programu. Pokyny zohledňují situaci na konkrétní drogové scéně.

Co se týká rizik spojených s každodenní prací terénního pracovníka – samotnou práci na ulici je třeba považovat za práci v potenciálně nebezpečném prostředí. Není to proto, abychom dodávali terénní práci na dramatickosti (je již tak opředená mnoha mýty). Je to proto, abychom v maximální míře předcházeli ohrožení pracovníků, klientů, resp. celého programu. Toho docílíme mimo jiné i tím, že princip prevence vložíme již do samé podstaty terénní práce.

Nebudeme se zde zabývat všemi možnými riziky. Všimněme si pouze těch základních.

Rizika v kontaktu s klientem

Kontakt s klientem nese riziko fyzického napadení a ztráty důvěry. Terénní pracovník dbá na to, aby kontakt s klientem probíhal v klidné atmosféře, nedělá rychlá a neočekávaná gesta. To například znamená, že se zdržuje náhlých překvapení („bať!“), nepřistupuje ke klientovi zezadu. Pohyby rukou při gestikulaci jsou klidné a pohybují se v rozmezí od pasu výše a maximálně do úrovně prsou.

V kontextu rizika ztráty důvěry pracovník především neoslovuje klienta tehdy, je-li v přítomnosti druhých (terénnímu pracovníkovi neznámých) osob. Vyhybá se kontaktu s osobami, které zřetelně nepatří mezi uživatele drog (soukromé hovory se známými v průběhu práce na scéně, rozhovory s uniformovanými příslušníky policie apod.).

Rizika spojená s úkony

Terénní pracovník musí dbát na bezpečnost práce v souvislosti s výměnným programem, při manipulaci s uskladněnými použitými injekčními stříkačkami, při sběru pohozených stříkaček, při ošetřování

drobných poranění klienta. Pro jednotlivé úkony spojené s terénní prací jsou v každém terénním programu zpracovány operační manuály.

Rizika v kontaktu s veřejností

Terénní pracovník dbá na to, aby průběh kontaktu s klientem nevyvolával pohoršení kolemjdoucích. Především výměna stříkaček nesmí proběhnout na nevhodných místech (obchody, dopravní prostředky, rušná ulice). Zvláštní ohled bere na děti. V takových situacích má terénní pracovník povinnost odmítnout vykonat výměnu a nabídnout klientovi alternativu: místo v ústraní, vystoupit z dopravního prostředku apod.

Rizika pro klienta

Kontakt klienta s terénním pracovníkem představuje riziko především s ohledem na to, že bude identifikován jako osoba užívající drogy. Klient má právo na zajištěnou anonymitu. Terénní pracovník nesmí nikomu předat informace o klientovi bez souhlasu klienta. Týká se to i informace, zda je dotyčná osoba vůbec klientem terénního programu. Klient má právo na žádost o kontakt v přiměřeném ústraní.

Klient je náležitě poučen, jaký je konkrétní rozměr pojmu „anonymní“ v rámci programu. Dále o tom, jak je vedena dokumentace, jaké informace se (ne)poskytují jiným institucím, jiným osobám (rodiče, partneři, jiní klienti).

Terénní pracovník proto dbá na to, aby nebyl „veřejně čitelný“ (nápis a symboly pro výměnný program!).

Rizika pro program

Porušení zásad bezpečnosti práce a zásad zacházení s informacemi nemusí mít za následek bezprostřední ohrožení konkrétního pracovníka. Důsledkem porušení může být ohrožení programu jako takového.

- Zásadní ztráta důvěry klientů.
- Veřejnost zaujme nesmiřitelně negativní postoj k realizaci programů Harm Reduction v komunitě.

SYSTÉM ZPĚTNÉ VAZBY A VYHODNOCOVÁNÍ TERÉNNÍ PRÁCE

Vyhodnocování terénní práce je nezbytné z hlediska fungování a sledování efektivnosti vynaložených nákladů. Protože se jedná o službu, která nevytváří hmatatelný produkt, je nutné do programu zapracovat systém zpětné vazby. Ten ověřuje kvalitu fungování programu. Sledování efektivnosti je důležité nejen pro program, ale je to informace i pro finanční donory.

Hlavními typy vyhodnocování jsou:

- monitorování
- vyhodnocování výsledků
- vyhodnocování postupů

Monitorování je průběžný systém vyhodnocování, do jaké míry je projekt úspěšný z hlediska plnění stanovených cílů a záměrů (Rhodes, 1999, s. 38).

Hlavní kritéria při vyhodnocování:

- Do jaké míry byli klienti mimo dosah existujících služeb?
- Do jaké míry klienti potřebovali pomoc?
- Do jaké míry se klientům dostalo pomoci?
- Do jaké míry se změnilo chování uživatelů?

Doplňková kritéria vyhodnocování:

- Místo, délka a druh kontaktu
- Poskytnuté služby
- Doporučení k dalším službám

Na začátku projektu je třeba jasně stanovit cíle, záměry a zamýšlené výsledky intervence. Po

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Metodika terénní práce s uživateli drog

ukončení projektu nebo na konci stanoveného období (zpravidla jeden rok) je třeba posoudit dopad a výsledky terénní práce mezi uživateli drog (Rhodes, 1999, s. 39).

Mezi stanovenými kritérii hodnocení dopadu intervence nesmí chybět:

- Rizikové chování udávané klienty v souvislosti s užíváním drog
- Problémy popisované klienty v souvislosti s užíváním drog
- Způsoby, jak klienti hledají pomoc
- Fyzické a duševní zdraví klientů
- Stav klientů, pokud jde o HIV, HBV, HCV, STD [HIV – virus způsobující onemocnění AIDS (celkové selhání imunity), HBV, HCV – viry způsobující onemocnění jater (tzv. žloutenka typu B a C), STD – souhrnné označení sexuálně přenosných nemocí (především syfilis, kapavka)]

Zatímco hodnocení výsledků zvažuje důsledky terénní intervence z hlediska jejího dopadu, vyhodnocování postupů se snaží posoudit určující faktory, které výsledky ovlivnily. Kromě hodnocení programu jako celku lze také posuzovat kvalitu práce jednotlivých týmů, resp. pracovníků.

Při vyhodnocování postupů terénní práce se zaměříme především na tyto faktory:

- Faktory ovlivňující způsob navazování terénních kontaktů s uživateli drog
- Faktory ovlivňující způsob poskytování služeb uživatelům drog
- Faktory, které ovlivňují udržení zájmu klienta
- Faktory ovlivňující celkový výkon projektu a řízení projektu

POTŘEBA SOCIOTERAPEUTICKÝCH DOVEDNOSTÍ V KONTAKTNÍ PRÁCI



Milan Lipner

Zákon o sociálních službách stanovuje, že sociální služby se poskytují jako služby pobytové, ambulantní nebo terénní; terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí. Tedy vlastně zejména jde o takové aktivity, jejichž nezbytnou součástí je kontaktní práce (samozřejmě tento typ práce je také součástí aktivit nízkoprahových sociálních služeb).

Jako základní činnosti při poskytování sociálních služeb jsou zákonem definovány:

- a) pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) poskytnutí ubytování, popřípadě přenocování,
- e) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- f) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- g) sociální poradenství,
- h) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- i) sociálně terapeutické činnosti,
- j) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- k) telefonická krizová pomoc,
- l) nácvik dovedností pro zvládnutí péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění,
- m) podpora vytváření a zdokonalování základních pracovních návyků a dovedností.

Stejně tak zákon mluví o rozsahu úkonů poskytovaných v rámci základních činností u jednotlivých druhů sociálních služeb. Při terénních programech jsou služby poskytované 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. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně. Služba obsahuje tyto základní činnosti:

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

Ovšem – jedna věc je výčet základních činností, druhá věc jsou schopnosti a dovednosti, které musíme ke své práci zvládat. Zde se domníváme, že v kontaktní práci – stejně tak jako ve všech pomáhajících profesích (sociální pracovníci a pracovníci, lékaři a lékařky, psychologové a psycholog-

gové, učitelky a učitelé apod.) – se pomáhající profesionálové, odborníci v dané profesi, vztahují jak ke svým teoretickým i praktickým dovednostem, tak i k člověku, kterému pomáhají. Tím se pomáhající profese liší od jiných profesí; potřebují totiž nutně ke kvalitnímu výkonu své profese dva typy dovedností:

- 1) znalost příslušných technik (na teoretické i praktické úrovni),
- 2) znalost komunikace s druhým člověkem (kterému profesionálně pomáhají).

Tedy skutečné lidské, autentické bytí je v centru jejich teoretické i praktické pozornosti.

Je zřetelné, že "lidské bytí je mnohostranné, a lze proto předpokládat, že je není možno vyložit jedinou teorií" (Navrátil, P., 2001 – 199). Také praxe pomáhající profese je mnohostranná. Zejména v sociální práci je třeba využívat k užtku klientek a klientů mnoho 'sousedících' oborů; obzvláště (vedle základních teoretických i praktických dovedností oboru) jsou frekventované znalosti z psychologie a sociologie, medicíny, pedagogiky, práva apod. Od poloviny dvacátého století nabývají na významu psychoterapeutické znalosti teoretické i praktické. Ovšem samotná psychoterapie – byť bezesporu silně významná – má jiné konotace např. ve zdravotnictví, jiné v pedagogice, jiné v kriminalistice... a jiné v praxi sociální práce. V této souvislosti se začíná etablovat disciplína, jež je považována za významnou složku sociálního pomáhání; touto složkou je socioterapie (Lipner, M., 2001).

Sociální komunikace je základem sociální interakce. Setká-li se "člověk s člověkem, pak to, co si navzájem spolu sdělují, je našemu postřehu a pozorování přístupnější než vzájemné vztahy mezi lidmi..." (Křivohlavý, J., 1988 – 14). Komunikace s klientem probíhá vždy – i když klient nemůže (či nechce) mluvit, reaguje jinak. Vždy je možné pokoušet se zmocňovat klienta k tomu, aby nám nějak sdělil, co je pro něho užitečné – pokaždé se můžeme pokoušet hledat porozumění, a tedy to, co je klientce či klientovi prospěšné.

Sociální práce je obor v pravém slova smyslu multidisciplinární. Je součástí tzv. 'pomáhajících profesí', tedy takových povolání, kde „má kvalita lidského vztahu pracovníka vůči klientovi prvořadý význam“ (Kopřiva, K., 1997 – 13). Jsou různé profese, kde je přítomen stálý kontakt s lidmi (advokát, manažer, kadeřník, krejčí, poštovní úředník apod.), ale zde se neočekává osobní vztah – stačí, když se pracovník této profese chová slušně; pracovníci těchto profesí nemají jako podstatnou složku své aktivity pomáhání. Existují však profese, kde je pomáhání přítomno jako podstatná součást definování tohoto povolání: lékaři, psychologové, zdravotní sestry, sociální pracovníci, pedagogové, různé typy pečovatelských profesí... Dalo by se říci, že „k definici pomáhajících profesí patří nezbytně, neoddělitelně a nutně dvě složky: profesionální dovednosti a osobní angažovanost“ (Lipner, M., 2001 – 68). Tato osobní angažovanost by měla být provázena dostatečnou mírou empatie, avšak musí být též provázena i racionalitou, neboť vždy "jde o řešení problému, nikoli o zavlčení do situace" (Kolibová, H., 1999).

V sociální práci a sociální péči mají nutně i profesionální dovednosti a pracovní schopnosti vždy dvě od sebe neoddělitelné komponenty: [1] kvalitní zvládání 'technické' složky svého pracovního výkonu (např. kvalitní ošetření dekubitů nebo nabídnutí sociálně-právní pomoci při problémech dospívající dcery v pěstounské péči); [2] kvalitní zvládání mezilidské komunikace.

Socioterapie může být pojímána z různých úhlů pohledu, z rozličných stanovisek; jako určité extrémní polohy je možno uvést stanoviska, jež pokládají socioterapii za obecný rámec veškerých terapeutických zásahů (neboť i ten nejtechničtější a zdánlivě nejizolovanější zákrok – třeba transplantace nějakého pro život nezbytného orgánu u člověka, jenž žije bez rodiny, zcela sám – má nějaké sociální konsekvence, ovlivní nějak nejen biologickou a psychologickou, ale i sociální existenci) a stanoviska, jež pokládají socioterapii za izolovanou a dílčí metodu psychiatrie, psychoterapie či sociální práce, podřízenou strategii, určenou jednosměrně 'nadríženými terapeutickými technologiemi'.

Při uvažování o socioterapii se k velice širokému pojetí socioterapie přiklání autor německé učebnice psychiatrie (pro některé) s provokujícím názvem *Bláznit je lidské*, kteří jí věnují významnou pozornost a tvrdí, že "socioterapie je základem terapeutického jednání v psychiatrických zařízeních" (Dörner, K., Plog, U., 1999 – 296).

Přes uvedené, zdánlivě tak extrémní myšlenky však socioterapie zdaleka ještě není etablována tak jako psychoterapie, byť je psychoterapeutické uvažování jedním z jejích nejvýznamnějších zdrojů. Jaká cesta tedy vede k definování socioterapie a k jejímu kvalifikovanému a chápajícímu užívání? Přestože významný filosof i praktický badatel již před dvěma tisíci let poukazoval, že „patrně s tělem souvisí i všechny duševní změny, odvaha, klidnost, strach, soustrast, smělost, stejně i radost, láska a nenávisť; neboť při nich jest nějak zúčastněno i tělo" (Aristotelés, 1995 – 27 28), doba, která byla třeba k tomu-

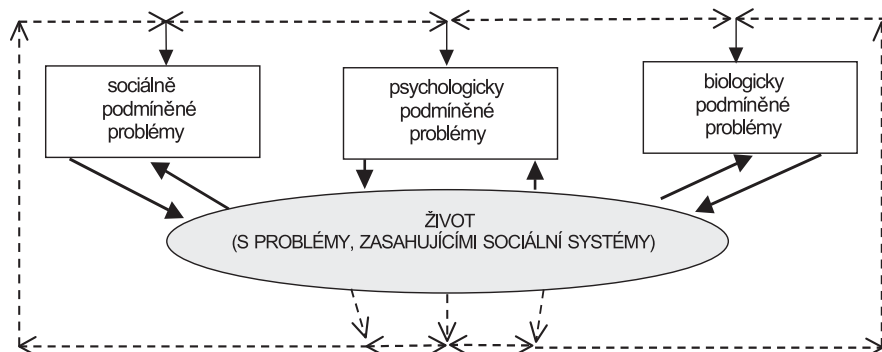
IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Potřeba socioterapeutických dovedností v kontaktní práci

to plnému uvědomění, nebyla u některých naplněna dodnes. S obdobnou myšlenkou, zapojující do uvažování i sociální systémy, je to ještě obtížnější.

Psychické a somatické projevy "existují ve vzájemném příčinném vztahu a spojitosti, ve vzájemné závislosti; tedy nejen somatické postižení vyvolává i psychickou odezvu, ale i psychická zátěž (např. stresový zážitek) může vést nejen k psychologickému, ale i fyziologickému rozvratu" (Trávníček, T. a kol., 1977). Ke stavu, který lze plně oprávněně nazvat patickým, vedou však (přes 'vnitřní' zpracování psychikou individua) také vlivy sociální. Vliv sociálních podnětů ovlivňuje jak osobnost, tak i referenční skupiny, ve kterých se pohybuje. V situaci, kdy se nejedná v prvním plánu přímo o úzdravu jednotlivce ve zdravotnickém slova smyslu, ale kdy jde spíše o reintegraci a resocializaci jedince (pro jedince i pro sociální systém nalezení vzájemně optimálního modu existence), o změnu člověku nevyhovujících interakcí a o schopnost zvládat své místo v předivu společenských vztahů, o znovuvytvoření pokud možno ke vzájemné spokojenosti vedoucích sociálních vazeb – pak můžeme mluvit o socioterapii.

Je tedy zřejmé, že nelze oddělit jeden segment reality a považovat ho za izolovaně ovlivnitelný, byt multikauzálně... "každé terapeutické pomáhání zahrnuje biologicko individuální i sociokomunikativní procesy" (Ludewig, K., 1994 41). Na sociální systém má vliv také sociální trauma (např. propad do pasti toxikomanie), které může ovlivňovat nejen člověka v dané situaci, ale i jeho sociální okolí, ještě dlouho po prožité události. Péče o člověka v sociálním traumatu může vést u někoho k jeho rychlejšímu "uzdravení", u jiného vede ke stabilizaci problému, který se stává formou moci, kterou jedinec ovládá své okolí. Ze všeho vyplývá, že schéma, které o sociální situaci jako předmětu socioterapie může vypovídat, musí zachytit nejen jednosměrnou multikauzalitu, avšak právě vzájemně se ovlivňující, zpětnovazebné působení (viz obrázek A).

OBRÁZEK A: ZPĚTNOVAZEBNÉ OVLIVŇOVÁNÍ SITUACÍ V ŽIVOTĚ



Komunikační teorie získává oblibu zejména "při zdolávání odporu rodinného systému ke změně, při jeho tendenci k udržení získané rovnováhy za cenu přetrvávání symptomů (neurotických, psychotických, disociálních, závislosti na alkoholu) u jednoho člena rodiny..." (Kratochvíl, S., 1997 84). Při těchto zkušenostech se začalo měnit pojetí vysvětlování patologie; pro rodinnou terapii je charakteristické, že opouští jednoznačné monokauzální či multikauzální vysvětlování psychických problémů z hlediska 'vnitřních' procesů (ať již somatických či psychických); vychází z toho, že psychické problémy vznikají ve vztahovém kontextu jako výsledek procesů, probíhajících v kruhu a vzájemně se podmiňujících:

Psycholožka Psychiatrické kliniky v Bonnu Agnes Justen Horsten (1997) uvádí příklad pacientky psychiatri G. Webera, jež musela být již několikrát ve stacionární péči s diagnózou mani-depresivní psychóza. Žena žije sama ve vlastní domácnosti. Její matka se domnívá, že by nemoc mohla kdykoli znovu propuknout. Když byla dcera poprvé na stacionáři, všimla si matka, že její kuchyně byla v naprostém nepořádku; navštěvuje tedy dceru (většinou neohlášeně) a kontroluje, zda je umyté nádobí. Když zjistí, že je v kuchyni nějaké neumyté nádobí, opláchne je a zároveň dceru upozorňuje, že neumyté nádobí by mohlo znamenat, že se vrací její nemoc a že má z toho obavy. Dcera je z toho

nešťastná, zlobí se kvůli tomu na matku a nejprve jí prosí, aby se takhle nemíchala do jejích záležitostí. Matka však rozhořčení své dcery hodnotí jako znamení počínající krize. Přichází proto stále častěji a myje nádoby – dcera to nese stále hůře a od proseb přechází posléze k rozhořčeným výtkám, nakonec začne divoce nadávat a matka jí kvůli recidivě maniodepresivního onemocnění předává do lékařské péče. Takovou dyadickou interakci je možné zobrazit formou kruhu s na sebe navazujícími procesy.

Rodinná terapie může pohlížet na problém z různých východisek – psychoanalyticky, z pohledu transakční analýzy, v pojetí strukturální rodinné terapie, s využitím poznatků na komunikaci založené terapie (pro toto pojetí se někdy užívá pojmu 'na zkušenost se soustředující terapie', případně 'na vývoj orientovaná rodinná terapie') – a z tohoto úhlu by mohla být přínosným východiskem socioterapie aplikované v sociální péči. Avšak i rodinní terapeuti si všimli, že někdy je způsob existence rodiny závislý na určité míře trápení jedince, přičemž toto trápení systém 'potřebuje' ke svému fungování. Zejména milánští terapeuti (Mara Selvini Palazzoli, Luigi Boscolo, Giuliana Prata a Gianfranco Cecchin), nespokojení se svými výsledky v rodinné terapii, zjistili, že "pokud se změní interakční vzorec v rodině, změní se také problémové chování. Terapeut hledá způsob, jak překonat rigidní 'rodinné hry' ..." (Pětivoká, D., 1998 29). Rodinní terapeuti začali chápat význam patologického chování jednotlivce pro udržení stávajícího systému – a začali objevovat náhle nové problémy. A jsou to naléhavé otázky i v kontaktní práci: nakolik je význam sociálně i osobnostně rizikového chování (např. drogové závislosti) důležitý právě pro udržení, respektive zachování stávajících systémů (ať již "party", rodiny, ba i dokonce vzájemného vztahu terénní sociální pracovník a jeho klientka či klient; vždyť by se mohlo stát, že "napravením se" by se mohl tento vztah – pro klientku či klienta někdy zásadní – mohl přerušit)? Třeba by bylo vhodné a užitečné zamyslet se při výcvicích i nad těmito aspekty.

Potřeba nového konceptu se zdá naléhavá. Nejedná se však o pouhý "návrat do minulosti před vznik rodinné terapie, ale o nový myšlenkový směr" (Pětivoká, D., 1998 – 29 30). Nový pohled, aspirující na nalezení účinnějších paradigmat pro terapeutický kontext, vycházející z odlišných filosofických stanovisek, konkrétně z konstruktivistického pojetí teorie systémů, přináší systemická terapie. Systemické pojetí terapie se hlásí k inspiraci předchozích psychoterapeutických teorií, nejvíce však navazuje na klinické přístupy J. Haleyho a P. Watzlawicka a na teoretické práce G. Batesona; také velice důrazně čerpá z biologie poznání chilského neurobiologa Humberta Maturany. Její přínos není ve vytvoření systemické praxe jako takové; obohacuje především novým pohledem teoretickým, umožňujícím rasantní změnu úhlu pohledu. Největší změnou chápání je odklon od chápání živých systémů jako sekvencí příčin a následků; G. Bateson zavádí teorii cirkulární kauzality, podle níž "jsou živé systémy charakterizovány vytvářením zpětnovazebních okruhů" (Pecháčková, S., 1993 29).

Abychom tedy mohli poznání porozumět, je třeba sledovat jak pozorovatele, tak komunikativní proces, který lidské poznání umožňuje (Ludewig, K., 1994). Z toho plyne také, že zásadní vztah Já - Ty "zakládá oblast společného prožívání, ze které vyrůstá fenomén sociálního. A etický imperativ, který systemika zdůrazňuje: je li Já nezávislé (a zároveň potřebuje také nezávislé, ale příbuzné Ty), není-li poznání ani věrný obraz reality nezávislý na poznávajícím, ale ani libovolná konstrukce, pak nelze již činit rozhodování bez ohledu na tyto skutečnosti: nelze už svou odpovědnost svádět na 'objektivní realitu'".

Pro systemickou terapii je charakteristická závěrečná intervence, jež by měla dovést proces změny, tedy vlastní cíl terapie: 'přerušení hry', jež existenci problému udržuje (Justen Horsten, A., 1997). Vedle pozitivní konotace se hlavním prostředkem stává tzv. terapeutický paradox, který je odpovědí na 'dvojnou vazbu', jež způsobuje, že z důvodů nevyslovovaných obav nejsou vztahy dobře definovány. Terapeutický paradox vztahy definuje, avšak zdánlivě matoucím způsobem. Účinek tohoto paradoxního předepsání "spočívá vlastně v tom, že se těm, jichž se věc týká, říká, aby dělali záměrně něco, o čem se domnívali, že je to nezměnitelné, jako třeba osud nebo nemoc" (Justen Horsten, A., 1997 269):

Kasuistiku, jež demonstruje terapeutický paradox, uvádí Mara Selvini Palazzoli a cituje ji A. Justen Horsten (1997): Rodině se schizofrenní 22letou dcerou (Sofii) je řečeno: 'Jsme velmi pohnuti akcí, kterou provádějí táta, Antonie, Lina, Celia a Renzino, aby Sofii přiměli znovu naplnit maminčin život smyslem. Dospěli totiž k přesvědčení, že někdo z rodiny musí vždy střídavě udržovat maminčin zájem, třeba i takovou formou, že ona v důsledku toho trpí. Protože znají Sofiiin touhu po samostatnosti, vědí velice dobře, že čím více budou na Sofii naléhat, aby se od matky odpoutala, tím silněji ji budou nutit se k ní přimknout.' Způsob chování je dán do kontextu určitého významu – naplnit maminčin život

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Potřeba socioterapeutických dovedností v kontaktní práci

smyslem – jemuž může člověk přisvědčit nebo který může odmítnout, jenž je však jednoznačný. Jsou-li terapeuti bráni vážně jako experti, nemůže rodina ve hře dále pokračovat, protože se to v tomto světle jeví nesmyslné. Matka ani dcera nebudou moci již tak snadno akceptovat, že smysl matčina života závisí na oběti, spočívající v nemoci dcery. Nová myšlenka, že by dceřina nemoc mohla mít něco společného s matčíným hledáním smyslu v životě, přerušuje spontánní průběh 'hry'. Podobné situace se však nevyskytují pouze ve 'schizofrenních' rodinách. Způsob života, kdy určité vzdání se sama sebe je přítomno ve skutečnosti proto, že ho druhý nějakým způsobem vyžaduje pro svou rovnováhu, je poměrně častou strategií. Z naší zkušenosti vyplývá určitá podobnost rodin, kde je třeba přítomna osoba závislá (na drogách, alkoholu...). Nebylo by možná zcela od věci zkusit – samozřejmě po získání důvěry a souhlasu klientky či klienta – při kontaktní terénní práci zkusit navštívit i rodinu (byť třeba klientka či klient s rodinou dle svých slov již dlouho nekomunikuje).

Systemická terapie učinila prozatím nejzásadnější zvrat směrem k pochopení jak sociálních systémů, ve kterých žijeme, tak k respektu k jednotlivci. Tato etika "není naléhající jako každá jiná etika, nýbrž jen vytváří vztahový rámec, který může sloužit orientaci a hodnocení vlastního jednání. Podporuje tedy uvědomění člověka jako spoluvytvářejícího mnohotvárný svět, v němž nelze činy opravňovat věcnými tlaky nebo nevěděním. Samotný poukaz na nevěděním předpokládá vědění, které eticky zavazuje. Systemická etika tedy od jedince vyžaduje, aby si pomocí sebezpozorování nebo prostřednictvím kolektivní reflexe udělal jasno o podmínkách, kterými se jeho jednání řídí" (Ludewig, K., 1994 55).

Socioterapie jako součást sociální práce může tedy z pohledu systemické terapie čerpat podstatnou měrou; to však neznamená, že užití ostatních psychoterapeutických metod je kontraindikováno; nic nemůže postihnout zcela mnohotvárnost sociální variability, jež je naším životním prostředím – vždyť i vlivy fyzikálního či chemického nebo biologického prostředí se pro člověka projevují zase mezi lidmi, "prostředí je slovo, které ve skutečnosti znamená lidi" (Thomas, L., 1981 149). Tyto všechny vlivy se pro člověka nějakým způsobem manifestují v sociálním prostředí (ovlivňují život jedince v systému i fungování systému samého). V sociálním "v tom smyslu, že sdílené a žijící mezi lidmi, v jazyce, v tom jediném světě, který obýváme, tedy lidském světě" (Úlehla, I., 1996 125).

V sociální práci i v sociálním pečování v širokém slova smyslu uzrával čas k hledání nového paradigmatu, který by byl akceptovatelný v terapii i v sociální intervenci, který by mohl přispět k rozvoji pomáhání jak jako samostatná technika, tak jako součást, doprovázející pevně ostatní dovednosti pomáhajícího profesionála, respektující zásadní pravidlo, že nelze nekomunikovat. Mnozí teoretici i praktici našli v radikálním konstruktivismu jednoduché vyjádření toho, co tradiční filosofii činilo potíže, totiž jasné etické stanovisko: 'Nesmíš druhému ubližovat!' Tento požadavek neubližování vyplývá z uznání lidského vztahu a tedy z uznání autonomního druhého jako podmínky vlastní smysuplné existence (Glaserfeld, E., 1997). Tento přístup se svým požadavkem neutrpění začal pohlížet na terapii novými očima – s vědomím omezenosti a stále neukončenosti komplexní terapie. Volí řešení problému, neinterpretuje se osobnost – a je to přístup, který k pomáhání přispívá nejen relativizováním našich soudů, ale především respektováním svébytnosti každého jedince. Systémy jsou – existujeme v systémech, o kterých a ve kterých komunikujeme. Ale pro kontaktního sociálního terapeuta je zásadní, že nepomáháme abstraktnímu systému, ale konkrétnímu člověku:

Byly popsány rodiny, které byly funkční, ale kde se funkčnost zajišťovala za cenu udržování patologických modelů komunikace či za cenu udržování zdánlivé harmonie, která "však v konečné instanci znamená podřízení všech vůli jednoho z rodičů (Justen Horsten, A., 1997 261). Byly sledovány funkční systémy, jejichž jednotlivé součástky byly syceny nestejnou mírou utrpení – například terapeuti, pracující ve viktimologickém poradenství, se s takovými rodinami setkávali stále častěji: Submisivní bitá a sexuálně zneužívaná žena s dominantním agresivním mužem mohou vytvářet velice trvalý a stabilní systém, který je ohraničený vůči světu a může 'přežít vše'; nerozpadne se, vychová děti – byť s největší pravděpodobností také buď příští násilníky nebo oběti (Lipner, M., 2001).

Socioterapie však – přestože právě systemický pohled jí umožňuje získat dostatečný impuls – nemůže být pouze psychoterapií. Socioterapie je JINOU PRAXÍ. Opouští jednotlivce uchopováním systémem, aby se k jednotlivci stále navracela. Socioterapie vnímá systémy sociální – určité více, než somatoterapie či psychoterapie. Ale v centru její pozornosti je stále člověk. Využívá hodně psychologických prostředků, tak jako psychoterapie, jež je zcela jistě jedním ze základních zdrojů socioterapie. Socioterapie však vstupuje do referenčních systémů člověka i jinými prostředky; je to dáno mimo jiné

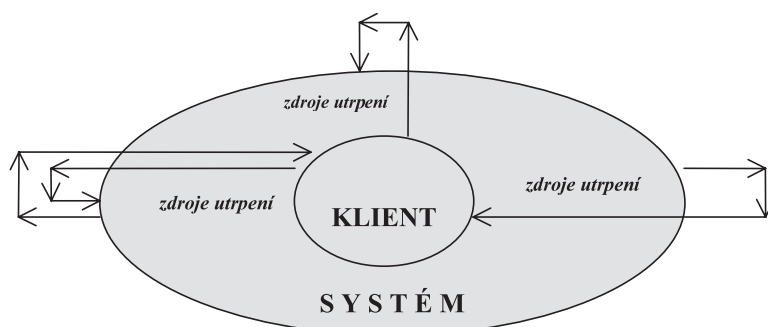
tím, že pracuje také v terénu, v prostředí, kde se klienti každodenně pohybují. Je zcela možné si představit socioterapeuta, jak doprovází klienta (ovšemže s jeho svolením) na úřad práce a pomáhá mu v hledání zaměstnání – samozřejmě, pokud považuje takovou pomoc socioterapeut za indikovanou (prastará moudrost říká, že mnohem účelnější je naučit hladového, který si není schopen obstarat potravu, chytat ryby, než mu dát jednu rybu).

Z uvedeného vyplývá, že socioterapie je podstatnou, ale nikoli jedinou součástí sociální práce, resp. sociálního pomáhání; ne každý sociální pracovník je socioterapeutem, či přesněji, ne každá činnost sociálního pracovníka je socioterapií. Socioterapie je tedy součástí sociální práce, zejména a samozřejmě terénní i kontaktní sociální práce.

Tradičně chápáná sociální práce poměrně často užívá práci v terénu (v přirozeném prostředí klientů), ovšem mnohdy při zachovávaní určitého projevu profesionální převahy; to by se však nemělo stát socioterapeutovi s potřebným výcvikem i praxí v sociální práci. S ohledem na možnost zkresleného vnímání interakcí je možné, aby se rozhovoru v terénu účastnili dva odborníci, eventuálně je možné využít supervizi.

Terénní sociální pracovníci vedle základního technického vykonávání příslušných odborných aktivit se svými klienty také komunikují – tato komunikace je nezbytnou součástí jejich práce – a mnozí se už snaží právě v komunikaci a v socioterapeutických dovednostech získat příslušnou kvalifikovanost, neboť již (zcela oprávněně) i tyto dovednosti začínají považovat za nezbytnou součást své odbornosti. Klientem je člověk, který má určité trápení – uprostřed systémů, které mohou být pro klienta zdrojem utrpení, ale pro které může být také klient zdrojem utrpení, případně si mohou utrpení způsobovat navzájem; zjednodušeně to znázorňuje obrázek B.

obrázek B: MOŽNÉ ZDROJE UTRPENÍ



Socioterapie nastupuje (ať již jako metoda hlavní či podpůrná) všude tam, kde je třeba zcela zásadně počítat s vlivem sociálního prostředí. To je pochopitelně nejčastěji v rámci sociální práce (ovšem také třeba v psychiatrii nebo v péči o osoby s mentálním postižením či v zařízeních péče o seniory apod.) a zásadně při jakémkoli pomáhání přímo v prostředí klientky či klienta (tedy nejenom při sociální intervenci, ale i jako doprovodný postup při pečovatelské – ať již zdravotnické či sociální – práci).

Život v sociální realitě se má blížit co nejvíce prožitku zdraví. Světová zdravotnická organizace (WHO) definovala v roce 1978 zdraví jako "stav úplného tělesného, duševního i sociálního blaha" (Deklarace, 1978). Obecný cíl terapie je dle Bandury (1977) zvýšení sebeuplatnění a vlastní kompetence. V souvislosti s předchozími poznámkami z toho vyplývá **definice socioterapie**: Socioterapie je interdisciplinární obor, jehož cílem je dosažení lidské integrity a kompetence i schopnosti realizovat své osobnostní potenciality v rámci fungujícího sociálního pole a dynamiky sociálních vztahů, s přiměřenou mírou schopnosti adaptovat se na společenské podmínky bez ztráty subjektivity a originality a bez ubližování referenčnímu okolí. Socioterapie zasahuje nejen ve prospěch jednotlivce, páru či skupiny, ale také ve prospěch okolí jednotlivce, páru či skupiny.

Naplnění této definice je cílem pomáhajících profesionálů. Je jasné, že zdraví je – stejně jako vše ostatní – závislé na vzájemné kombinaci všech komponent a samo o sobě nevede k prožitku štěstí.

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Potřeba socioterapeutických dovedností v kontaktní práci

Dovedeme si představit člověka nemocného zhoubným nádorem, jenž je schopen žít svůj krátký vymezený čas naplno, s prožitkem štěstí a životního smyslu; a na druhé straně člověka plně zdravého, který žije svůj prázdný život zcela bez prožitku štěstí a smyslu. Socioterapie je z podstatné části také psychoterapií – ale nejen psychoterapií. Znalost psychoterapie je podstatná, ale nikoli postačující; je třeba znát i další metody sociální a zdravotně sociální profese. Ale každá pomáhající intervence by měla mít vedle znalosti technik a přístupů ještě jeden základní aspekt: věřit "ne v přístup, ale v opravdové setkání, v malou, exkluzivní, upřímnou, pomíjivou (a tedy 'trvalou') chvíli pobytu s druhým člověkem" (Vybíral, Z., 1998 34). Význam sociálního pomáhání je v respektuplném naplnění pomáhajícího profesionálního vztahu ke klientovi, jehož prostředkem je setkání pracovník–klient, pracovním nástrojem pak speciální dovednosti doplňované socioterapií, naplňující se zejména komunikací (rozhovorem). Cílem je NAPLNĚNÍ POMOCI KLIENTOVI, odstranění či snížení trápení. K tomu je třeba spojení kvality osobnostní s profesionalitou; Ivan Úlehla (1996) za základní rys každé profesionality považuje "... zacházení s nejistotou volby. Pracovník pomáhající profese – a zejména v kontaktní práci v terénu, v přirozeném prostředí osob, se kterými komunikuje – v každém okamžiku volí, rozhoduje se, vybírá jedno slovo, řešení, nápad, tím opouští všechna ostatní, a to není snadné. Práce s volbou je úhelným bodem jeho profesionality a tedy odpovědnosti. Jakkoli je to však těžké, pracovník na to nikdy není sám. Kdykoli bude chtít, má na pomoc zaujatého a schopného spolupracovníka – a tím je klientka, respektive klient!"

Člověk ve svém životě hledá jeho naplněnost, štěstí; jeho žádost o profesionální pomoc naznačuje, že na 'cosi' ve svém životě nestačí. Ale ať je pomáhající profesionál jakkoli vzdělaný, stejně nejbližší a nejlépe klientovi pomůže tehdy, když si uvědomí, že to pro klienta nejužitečnější řešení problému nezná pomáhající pracovník: řešení zná klient. Úkolem pomáhajícího profesionála je pomoci klientce či klientovi v nalezení tohoto řešení. A profesionálové pomáhajících profesí, ti jsou jedněmi z těch, kteří mohou svým dílem aspoň kousek cesty při hledání životní naplněnosti člověka doprovázet. Tato společně prošlá část životní cesty se může stát místem užitečného setkání pro klienta i pomáhajícího profesionála, setkání, které bylo laskavé – a tedy mělo smysl.

Použitá literatura:

- Aristotelés: *O duši*, vyd. Petr Rezek – Praha 1995
- Bandura, A.: *Self efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change*, *PSYCHOL. REV.*, 84, 1977 (s. 191 215)
- Dörner, K. – Plog, U.: *Bláznit je lidské*, vyd. GRADA Publishing – Praha 1999
- Glaserfeld, E. von: *Nejdříve musíme být ve dvou*, in: *KONS*, č. 15 (prosinec 1997), vyd. Institut pro systemickou zkušenost – Praha 1997 (s. 3 – 12)
- Justen Horsten, A.: *Systemická rodinná terapie*, in: Vymětal, J. a kol.: *Obecná psychoterapie*, vydalo Psychoanalytické nakladatelství J. Kocourek – Praha 1997 (s. 260 – 278)
- Kratochvíl, S.: *Základy psychoterapie*, vyd. Portál – Praha 1997
- Kolibová, H.: *Osobnost a profesionalita pracovníka v sociální a poradenské sféře*, in: Kolibová, H. – Scherrerová, D.: *Práce s klientem*, vyd. Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta – Karviná 1999
- Kopřiva, K.: *Lidský vztah jako součást profese*, nakl. Portál – Praha 1997
- Křivohlavý, J.: *Jak si navzájem lépe porozumíme. Kapitoly z psychologie sociální komunikace*, vyd. nakladatelství SVOBODA – Praha 1988
- Lipner, M.: *Socioterapie a komunikace v sociální práci (základy pro sociální pracovníce a pracovníky)*, vyd. Moravskoslezský ústav sociálních analýz (M.Ú.S.A.) – Opava 2001
- Ludewig, K.: *Systemická terapie. Základy klinické teorie a praxe*, vyd. Institut pro systemickou zkušenost v nakladatelství PALLATA – Praha 1994
- Matoušek, O. a kol.: *Základy sociální práce*, vyd. Portál – Praha 2001
- Navrátil, P.: *Teorie významné pro sociální práci*, in: Matoušek, O. a kol.: *Základy sociální práce*, vyd. Portál – Praha 2001 (s. 200 – 216)
- Pecháčková, S.: *Zpráva o systemické terapii*, vyd. Institut pro systemickou zkušenost – Praha 1993

Milan Lipner

Pětivoká, D.: K historii psychoterapie (ve 20. století). Od objektivismu ke konstruktivismu v psychoterapii, in: KONFRONTACE IX, č. 3, 1998 (s. 28 – 32)

Thomas, L.: Buňka, meduza a já, nakl. Mladá fronta – Praha 1981

Trávníček, T. a kol.: Obecná patologická fyziologie, Avicenum – 1977

Úlehla, I.: Umění pomáhat, vyd. Renesance – Písek 1996

Vybíral, Z.: Vedle této verze existují i další..., in: KONFRONTACE IX, č. 3, 1998 (s. 33 – 34)

POMOC A KONTROLA



Regina Babická

VÝZNAM POMOCI A KONTROLY PŘI VÝCHOVĚ

Ze systemického pohledu je jakákoli intervence pracovníka buď pomocí nebo kontrolou, oba způsoby práce jsou profesionální, potřebné a účelné. Podstatu rozlišení pomoci a kontroly lze dobře ukázat na procesu primární socializace, která probíhá výchovou dítěte v rodině. Aby se mohl nový člen do společnosti zařadit, musí se chovat podle společenských norem. Rodiče (a později škola a další instituce) učí dítě mateřské řeči, obvyklým zvykům, zásadám společenského chování, a současně kontrolují jejich naplňování. Dítě si dané normy a hodnoty postupně osvojuje, vyvíjí se a roste, čímž zároveň vzrůstá jeho potřeba osamostatňování. Nejspornějším momentem výchovy je právě rozhodnutí, kdy je možné přestat s výchovou, zanechat neustálého přebírání kontroly nad dodržováním dohodnutých pravidel chování, a nechat dítěti samostatnost, povolat ho k dialogu a připustit k samostatnému rozhodování o jeho chování.

Vykonávaná kontrola nad dítětem je nevyhnutelná, účelná a potřebná. Od pomoci se liší tím, že je postavena na zájmech jiných lidí než toho, o koho se staráme. Při přebírání kontroly je pracovník ten, kdo udělá první krok na základě svého rozhodnutí, že klient právě toto potřebuje. Kontrolující pracovník tedy nesleduje zájem klienta, nereaguje na jeho objednávky, ale přebírá starost a zodpovědnost za situaci a sleduje jiné zájmy (zájmy společnosti nebo zájem dítěte), bez ohledu na klientovo přání.

Používání termínu kontrola v protikladu k pomoci však v žádném případě nerozlišuje kvalitu přístupu ke klientovi. Pro pracovníka je důležité vědět, jaký způsob práce si v daném okamžiku vybral, proč se rozhodl právě pomáhat nebo kontrolovat a co je cílem zvolené intervence. Jestliže pracovník uvažuje v těchto souvislostech, neztrácí ze zřetele klienta, ani když provádí kontrolu.

POMOC A KONTROLA V RUKOU PRACOVNÍKA

Aby pracovník přesně věděl, kdy klientovi nabízí pomoc, potřebuje ji chápat jako výsledek vzájemné interakce. Na počátku je klientova objednávka, přání něco změnit. Druhým krokem je pracovníkova nabídka pomoci. Výsledkem je společná dohoda o pomoci, jejím cíli a způsobu, jak ho dosáhnout, čili zakázka nebo kontrakt. Pomoc je pak dojednaný způsob společné práce, kterou si klient přeje, pracovník ji může nabídnout a klient si ji zvolí. Pracovníkovo jednání, které není odpovědí na klientovu objednávku, není pomocí, ale kontrolou.

Rozdíl mezi pomocí a kontrolou nespočívá jen v tom, od koho vychází první akce, ale také v časové náročnosti. Kontrola je obvykle provedena velmi rychle, o to delší je ale řešení jejích následků. Má-li být kontrola užitečná, musí být transparentní, pracovník musí v rámci intervence své počínání klientovi vysvětlit, dát situaci tzv. do pořádku. Pokud tak neučiní, dává tím v sázku vzájemný vztah, riskuje ztrátu důvěry.

Dojednávání pomoci je oproti tomu někdy velmi zdoluhavé. Klienti často cítí potřebu změny, ale jejich motivace je ještě vrtkavá. Nebo vědí, co chtějí změnit, ale obtížně se jim daří formulovat cíle a nevidí cestu vedoucí k řešení. V systemickém modelu je tato „předehra“, kdy klient s pracovníkem

vytváří zakázku, svým charakterem pojmána jako kontrola. Větší aktivita je na straně pracovníka, který hledá společná témata, otázky a významy, rozvíjí příležitosti pro vyslovení klientova přání.

Pomoc i kontrola jsou užívané a užitečné způsoby interakce, nelze je jednoduše hodnotit jako lepší a horší. Kontrola je běžný, používaný prostředek lidské interakce, který zajišťuje řád a stabilitu společností. Podobně v profesionální práci s lidmi má kontrola svůj smysl, je nevyhnutelná, účelná a užitečná.

Pomoc je užitečná, respektující a příjemná, protože je založená na dialogu a spolupráci rovnocenných partnerů. Z hlediska klienta je nabízení pomoci přizváním ke spolupráci, přebírání kontroly je posunutím do podřízené pozice. Kontrolující pracovník vystupuje jako expert, který ví lépe, co klient potřebuje.

Z hlediska pracovníka je rozlišení pomoci a kontroly zásadní tím, že nelze obojí dělat současně. V každé chvíli pracovník buď pomáhá nebo kontroluje, nelze pomáhat kontrolou. Rozhodnutí pro jeden či druhý přístup vždy vychází ze strany pracovníka, který tím na sebe bere i obrovskou zodpovědnost.

OD KONTROLY K POMOCI

V práci s klientem se pomáhající a kontrolující přístup střídá často, oba dva jsou účelné a užitečné, pokud přispívají k žádoucí změně chování. Přístup se mění jak v dlouhodobém horizontu vytváření vztahu s klientem, tak v průběhu jediné intervence. Rozhodnutí, zda použije pomoc nebo kontrolu, je pouze na pracovníkovi, a tím na něm leží i obrovská zodpovědnost. Pracovník je zodpovědný za to, jakým směrem se bude rozhovor dále ubírat, což s sebou nese i riziko odmítnutí nebo neplnění dohody.

Intervencí pracovníka rozumíme jeho reakci na podněty vycházející od klientů. Tyto podněty mají podobu nějakého sdělení, tvrzení, jednání nebo situace, interakce. Typy intervencí v nízkoprahových službách pro děti a mládež je možné pro účely tohoto textu rozdělit následovně:

Výchovné intervence

Výchovné intervence mají v nízkoprahových službách své opodstatnění, jsou účelné a někdy nevyhnutelné. V počátečních kontaktech s klientem dokonce převažují nad ostatními typy. Pracovník přebírá kontrolu tím, že zastupuje normy a pravidla zařízení a dozírá nad jejich dodržováním. Práce s pravidly je nezbytná pro vymezení mantinelů bezpečného interakčního prostoru, tvoří však jen jednu část výchovných intervencí. I v dalších obdobích vztahu pracovník jedná výchovně. Práce s výchovnou situací má podobu cílených situačních intervencí, eventuálně dalších výkonů (zejména nevyžádané poskytování informací), které jsou reakcí na podněty dodávané klientem. Pracovník zde zastupuje normy a hodnoty společnosti a intervenuje v případech, že klientovy normy a způsoby chování jsou pro něj nepřijatelné, protože jsou se společenskou normou v rozporu. Výchovné intervence jsou přístupem kontrolním. Iniciativa vychází od pracovníka, který rozhoduje, co se bude dít dál. Vztah je tudíž nerovnocenný, klient je v podřízené pozici, protože je nahlížen jako nekompetentní, zároveň ale pracovník vnímá u klienta potenciál změny a intervencí se snaží podnítit klientovo uvažování o normách a způsobech chování.

Motivující intervence

Motivující intervence mají zejména v nízkoprahových službách své nezastupitelné místo. Klienti nízkoprahových programů jsou obvykle ve stadiu, kdy zatím necítí potřebu změny, i když si mohou být vědomi rizik svého chování. Nazýváme je „nemotivovaní“ nebo „nespolupracující“, čímž máme na mysli, že nereagují na nabídky pomoci podle našich představ. Chyby se ale dopouštějí pracovníci, kteří už nabízejí konkrétní řešení a kroky, a to ve chvíli, kdy je klient teprve ve stadiu uvažování o změně a není pro ni ještě pevně rozhodnut. Na místě jsou intervence s cílem uvědomění si důsledků rizikového chování a následně potřeby své chování změnit. I tento typ intervencí spadá do kontrolního přístupu. Pracovník si bere na starost kontrolu toho, jak je klient motivován, jaké jeho postoje, názory a hodnoty jsou a jaké by měly být.

Podpůrné intervence

Podpůrné intervence jsou nezbytnou součástí výbavy každého pomáhajícího pracovníka. Klient si přichází pro pomoc v souvislosti s těžkostí, u které neočekává změnu, ale chce mít někoho, s kým ji

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Pomoc a kontrola

může sdílet a kdo mu pomůže ji zvládat. Takové těžkosti většinou souvisejí s každodenními zkušenostmi, jako jsou konflikty s rodiči nebo kamarády, nedostatečné pochopení světa dospělých pro způsoby jejich životního stylu, navazování intimních vztahů apod. Základní nabídkou pracovníka je přijetí, poskytnutí opory a doprovázení klienta jeho životem. Doprovázení a podpora jsou pomocí. Vztah mezi pracovníkem a klientem je rovnocenný, pracovník klienta přijímá takového, jaký je, a pomáhá mu snášet jeho osud. I tento typ interakce je v kontaktní práci, stejně jako v jiných pomáhajících profesích, široce zastoupen. Klienti často přicházejí s tématy „jen tak“ a od pracovníků nechtějí víc, než aby jim naslouchali, protože každé trápení se dá lépe překonat, když na ně člověk není sám.

Pomáhající intervence

Pomáhající intervence jsou odpovědí na klientovo přání, objednávku. Vyskytují se napříč celým spektrem definovaných výkonů, pomáhat můžeme pouhým poskytnutím informace, odborným poradenstvím, doprovodem a asistencí při jednání s institucí, kontaktováním a vyjednáváním s třetími osobami (rodiči, školou, kurátorem, policií). Aby nešlo o kontrolu, musí být služby poskytovány v zájmu klienta a s jeho souhlasem. To není možné bez předchozího dojednávání, které může být i velmi časově náročné. Pokud netrpělivý pracovník přeskóčí tuto první fázi a na klientovo přání reaguje nikoli nabídkou, ale rovnou vykonáním pomoci (poskytne mu užitečnou informaci, nastíní jasné možnosti řešení), nemůže si namítat, že pomáhá. Takový pracovník vykonává kontrolu, protože sleduje jiné než klientovy zájmy. Pouze se domnívá, že dobře rozumí objednavce a že nejlíp ví, co v takovém případě pomáhá. Tento postup je rychlejší a pohodlnější, ale obvykle se mívá účinkem, není užitečný. Správný postup je nabízení pomoci, která vychází vstříc klientovu přání, jež se touto nabídkou dále tříbí. Oba dva se společně domlouvají, jaká forma pomoci nejlépe odpovídá přání klienta. Výsledkem je dohoda o pomoci, kontrakt, který obsahuje jak klientovo přání formulované do cíle spolupráce, tak pracovníkovu nabídku specifikovanou konkrétními výkony či službami, jež bude poskytovat, aby společně došli k sjednanému cíli. Pokud se jedná o dohodu o dlouhodobé spolupráci, tj. delší než jednorázový výkon, pracovník by se měl průběžně ujišťovat, zda jdou po správné cestě ke klientovu cíli. Pouze výše popsanými kroky může být naplněna podstata pomoci.

KRITÉRIA PRO ROZHODOVÁNÍ PRACOVNÍKA

Jak úvodní systemická teorie pomoci a kontroly, tak zde popsaná typologie intervencí naznačují, že mezi oběma přístupy existuje jasně vymezená hranice, nelze dělat obojí současně. Zároveň ale tvrdím, že pomoc a kontrola se v práci s klientem neustále prolínají, a to jak v dlouhodobém horizontu vztahu, tak v rámci jediné intervence. Nyní se pokusím zodpovědět tyto otázky: Který přístup v práci s klientem převažuje? Podle čeho se pracovník rozhoduje při volbě mezi pomocí a kontrolou? Jaké jsou důsledky použití pomoci nebo kontroly v praxi?

Na začátku práce s klientem v nízkoprahových službách převažuje kontrola nad pomocí. Už samotný první kontakt je kontrolou, protože klientovi předáváme nevyžádané informace a jejich vylechnutím můžeme podmiňovat vstup do zařízení. Následuje období testování hranic a bojů o pravidla, ve kterém se pracovníkova úloha omezuje na roli „policajta“, hlídače a vymahatele klubových pravidel. K porušování pravidel dochází velice často, zejména na počátku. Tyto situace pracovník musí řešit, a to nejen udělením sankce, ale i s výhledem na výchovný účinek intervence. Situaci reflektuje, vysvětluje konkrétní pravidlo a význam systému pravidel a sankcí vůbec. Taková intervence je ukázkovou kontrolou, není klientem vyžádaná, ten se naopak ocitá v podřízené pozici, ale je nevyhnutelná a užitečná. Pokud chce klient do zařízení docházet, musí se přizpůsobit platným normám chování, které chrání bezpečí prostoru pro všechny zúčastněné včetně jeho samotného. Užitečnost takové intervence se ukáže až po delší době. Důsledné vyžadování pravidel, pokud pracovník řeší následky provedené kontroly a svůj postup (pořád dokola) vysvětluje, poskytuje klientům pevné hranice interakčního prostoru, naslazený řád a jistota jim poskytují bezpečí. Chybou, která vyvolá odpor, je prosté udělení sankcí bez vysvětlení a diskuse, porušování pravidel ze strany pracovníků (lehké posunutí hranice ve „výjimečném“ případě), nemluvě o nejednotném přístupu a rozdílném uplatňování pravidel u jednotlivých klientů. Pracovník tedy kontroluje dodržování norem a nemůže o nich nechat spolurozhodovat klienta, protože kardinální pravidla (střízlivost, neagresivita a ochrana majetku) jsou neměnná. Aby byl jeho přístup pro-

duktivní a nevyvolával u klientů jen odpor, měl by je v rámci výchovných intervencí přizvat ke spolupráci, k dialogu. Účinná intervence tak není pouze pracovníkovým monologem obhajujícím a vysvětlujícím právě porušené pravidlo, ale také otevřenou diskusí nad výkladem pravidla a významem norem vůbec. Otevřenost a přizvání klienta ke spolupráci může u ostatních, speciálních pravidel vést i k jejich reformulaci vycházející z měnících se potřeb cílové skupiny. I když má práce s pravidly a bezpečím prostoru převážně rozměr kontrolní, pracovník může někdy (ne v případě kardinálních pravidel) nechat klienta spolurozhodovat, a tak mu projevit rovnocennost vztahu. Z výše popsaného vyplývá, že kontrola je nevyhnutelným přístupem ke klientovi v počáteční fázi, kdy se upevňují hranice vztahu mezi klientem a pracovníky respektive zařízením. Pokud je vykonávána správně, tzn. transparentně, bývá i užitečná.

DOPADY INTERVENČÍ

Měřítkem užitečnosti je kvalita navázaného vztahu, o které vypovídá míra důvěry a otevřenosti klienta a jeho schopnost přijmout pomoc. Když jsou překonány peripetie počátečního období a vztah mezi pracovníkem a klientem se stabilizuje, pracovník zažívá značnou úlevu. Klient se identifikuje se zařízením, přijímá roli „klienta“, reaguje na zájem pracovníků a začíná s nimi sdílet své každodenní radosti i starosti. Vzájemný kontakt se nepohybuje jen na úrovni společenské konverzace, ale začíná se dotýkat osobních a citlivých témat a dostává podobu spojitě komunikace, pracovník v rozhovoru navazuje na skutečnosti, které se od klienta dozvěděl dříve. Klient pracovníkovi nabízí své zážitky a pocity a nejen očekává, ale i vyžaduje jeho reakci. Takový způsob interakce je obvykle daný základní, rámcovou dohodou uzavřenou mezi klientem a zařízením. Rámcová dohoda vymezuje jednak nabídku služeb zařízení, na druhé straně oblasti, ve kterých klient cítí buď reálné nebo potenciální ohrožení. Taková dohoda může být s klientem uzavřena až poté, co se vytvoří alespoň základní vztah klienta k pracovníkům, tzn. teprve ve chvíli, kdy klient pochopí smysl a účel zařízení. Aby se klient cítil bezpečně, musí být vyjasněno, že pracovníci na poskytnuté podněty nereagují represivně, klienta nezastražují a jeho chování mu nezakazují, ani nepředávají důvěrné informace dalším osobám, ale snaží se mu nabízet pomoc. Důležitým a pro klienta klíčovým sdělením při uzavírání dohody je možnost nabízenou pomoc kdykoli odmítnout. V neposlední řadě musí pracovník klienta upozornit na hranici stanovenou zákonem, za kterou se na něj vztahuje oznamovací povinnost, a vymezit, jakým způsobem na poskytnuté informace bude reagovat. Pokud jsou všechny tyto podmínky splněny, klient cítí ve vztahu bezpečí, které mu umožní otvírat i obtížně komunikovatelná témata. Teprve v této fázi vztahu získává pomoc reálnější rozměr, stává se pro obě strany uchopitelnou. Pracovník představuje svou nabídku, klient je schopný o ní uvažovat a případně ji i přijmout.

NEMOTIVOVANÝ KLIENT

Ne vždy jsou ale klienti na nabídku pomoci připraveni. Svoje potíže si buď vůbec neuvědomují nebo je pro ně představa změny ohrožující. Jejich chování jim vyhovuje, nevnímají jeho rizika, a pokud ano, tak jsou příliš vzdálená. Klient v této fázi potřebuje dostat informace a zpětnou vazbu, aby si více uvědomil své potíže a možnost věci změnit. Pracovník klienta motivuje, tzn. přebírá kontrolu, a to ze dvou důvodů. Jednak jsou pro něj klientovy způsoby chování nepřijatelné, protože jsou v rozporu se společenskými normami, které ve své roli zastupuje. Druhým, a pro pracovníka důležitějším důvodem, proč o klienta přebírá starost, je, že vidí klientovy možnosti a potenciál změny. Kdyby tomu tak nebylo, nestálo by mu to za vynaloženou námahu. Pracovník intervencí kontrolně s cílem podnítit v klientovi uvažování o jeho situaci a získat na ni náhled. Dobře mířené výchovné resp. motivující intervence posouvají klienta do další fáze, kdy ho poprvé napadne, že změna chování by mohla být i prospěšná. Když pracovník zaznamená takovou změnu v náhledu klienta, je to ten správný okamžik, kdy může začít nabízet pomoc. Tato fáze uvažování o změně je charakteristická ambivalencí: klient uvažuje o změně, a zároveň jí odmítá. Je zde ale splněna zásadní podmínka pro nabízení pomoci, a to vyjádřené přání učinit změnu, i když je její podoba stále nejasná. Pracovníkova nabídka pomoci tak reaguje na klientovu objednávku, čímž je zahájen proces dojednávání pomoci.

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Pomoc a kontrola

HRANICE SOCIÁLNĚ PEDAGOGICKÉ PRÁCE
A SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Doposud popisované intervence patří do rámce sociálně pedagogické práce, mají převážně výchovný charakter. Hranici mezi kontrolou a pomocí v nízkoprahových službách můžeme podle mého názoru vytýčit právě zde, mezi sociálně pedagogickou (výchovnou) prací a sociální službou, která je poskytovaná na základě objednávky klienta. Výchovné, tzn. kontrolní intervence iniciuje pracovník, protože klient nemá náhled na negativní dopady svého chování. Pracovník přebírá zodpovědnost a rozhoduje o způsobu intervence, kterou se snaží zmírnit rozpor mezi životním způsobem klienta a společenskou normou chování. Pomáhající intervence naopak iniciuje klient, a to vyslovením přání nebo konkrétní objednávky. Pracovník reaguje nabízením pomoci, oba dva společně sladují poptávku s nabídkou a dojednávají způsob spolupráce v rámci poskytování služeb.

Takto stanovenou hranici mezi kontrolou a pomocí je možné vnímat i napříč definovanými výkony resp. službami poskytovanými v nízkoprahových zařízeních. Kontrolní přístup uplatňuje pracovník v situační intervenci, která je přímo vymezená jako práce s výchovnou situací. Pokud pracovník cítí výchovný potenciál situace, vstupuje do interakce s klientem, situaci reflektuje, přináší podněty a snaží se ji co nejlépe zpracovat tak, aby byla klientovi výzvou, která nutí k zamyšlení. Ostatní výkony sociálních služeb (od informačního servisu po případovou práci) vnímám jako intervence pomáhající. U těchto služeb by měla být splněna podmínka, že jsou poskytovány na objednávku klienta. Pokud tomu tak není a pracovník klientovi poskytne „užitečnou“ informaci nebo radu, která je nevyžádaná, sleduje tím jiné než klientovy zájmy, vychovává ho a kontroluje (poskytuje situační intervenci). Důležité je, aby pracovník nepřehlédl objednávku a neplýval časem a energií vykonáváním kontroly tam, kde může nabídnout pomoc. Změnit kontrolu v pomoc je přitom účinné a nijak složité, stačí jednoduché kontraktování („chceš říct, co si o tom myslím?“). Pokud klient projeví zájem o názor pracovníka, tak mu jeho informace a rady mohou být užitečné, protože na rozdíl od nevyžádané rady cítí rovnocennost vztahu, na pomoc slyší. Jakákoli nevyžádaná intervence je kontrolou a měla by být vykazována jako situační intervence. Klient je v tu chvíli vychovávaným dítětem a pracovník na sebe bere riziko, že jeho zásah nemusí být účinný.

Oproti tomu pomoc je vyslyšením a odpovědí na klientovo přání. Je v ní obsažen respekt ke klientovi a přináší mu užitek. Pomoc může mít mnoho podob napříč celým spektrem definovaných výkonů. Pracovník může nabízet prosté poskytnutí informací sloužících k lepší orientaci v situaci, motivační rozhovory s cílem upevnění rozhodnutí a učinění potřebných kroků ke změně, poradenství vedoucí k nástupu různých možností řešení, doprovod a pomoc při jednání s institucemi nebo doučování na závěrečné zkoušky a mnoho dalšího. Všechny tyto nabídky ale mají něco společného, jsou reakcí na klientovu objednávku nebo projevový zájem. Zde můžeme najít specifikum nízkoprahových služeb (oproti službám pro klienty s jasně definovanými potřebami a objednávkami). Na cestě k zakázce často udělá první krok pracovník tím, že nabídne pomoc, pokud vnímá zájem klienta svou situaci nějak řešit. Pokud si klient nabízenou pomoc nezvolí, nemůže mu ji pracovník vnutit, pomáhat lze jen na základě dojednání (kontraktu), nelze pomáhat kontrolou.

DOHODY A INDIVIDUÁLNÍ PLÁNY
V KONTEXTU POMOCI A PODPORY

Na toto úskalí naráží i nyní velmi aktuální a kontroverzní téma uzavírání dohod a individuálních plánů. Standardy sociálních služeb nám stanoví uzavřít dohodu s každým uživatelem služby. Základem každé dohody je osobní cíl, které si stanovuje sám uživatel. Tzv. klient se zakázkou je však v cílové skupině kontaktních a terénních pracovníků spíše v menšině. Jak z textu vyplývá, formulace klientovy objednávky není záležitostí jednoho rozhovoru, ale trvá mnohonásobně déle. Pracovníci by si neměli nechat svázat ruce standardy a snažit se tento proces urychlit a klienta k objednavce dohnat. Taková vynucená či podsunutá objednávka jen pro účely uzavření kontraktu a naplnění standardů možná uleví zařízení, rozhodně však nepomůže klientovi. Vnucená pomoc je kontrolou, pracovník potom nemůže očekávat, že klient bude dohodu naplňovat.

Regina Babická

ZÁVĚR

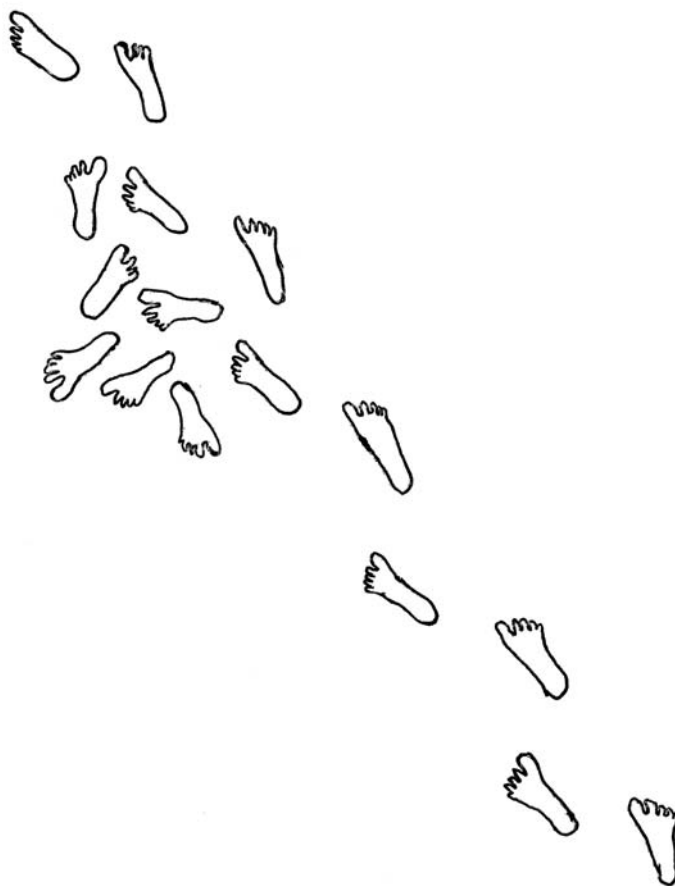
V práci s klientem (nejen nízkoprahové) se pomáhající a kontrolující přístup neustále střídají. Zejména v nízkoprahových zařízeních, kam klienti dochází s různorodou motivací, má kontrola své nezastupitelné místo. A to nejen ve vývoji vztahu, kdy upevňuje jeho hranice, ale i v dalších intervencích a interakcích. Motivace klientů je jako na houpačce. Pracovník se musí umět „houpat“ s klientem a rozpoznat okamžik, kdy může přestat kontrolovat a začít nabízet pomoc. Rozhodnutí, zda použít pomoc či kontrolu, leží jen na něm. Je tím zodpovědný nejen za vývoj vztahu a „terapeutického“ procesu, ale i za jeho výsledek. Pomáhající pracovník musí umět především oba způsoby práce rozlišit a být si vědom, který z nich právě používá. Pak se nemůže dostat do pasti, kdy si myslí, že pomáhá, a přitom kontroluje. Pokud můžeme klientovi nabídnout pomoc, učiňme tak. V pomáhajícím rozhovoru se oba dva budeme cítit lépe, je příjemnější a ve výsledku užitečnější. Je to i cesta, jak zmírnit naší frustraci z práce, kdy naši klienti „nespolupracují“ nebo se i přes naše četné zásahy „nelepší“.

Použitá literatura:

Zahradník, M., Herzog, A.: *Mapa konstelací v klubu, sylaby kurzu Základy nízkoprahových služeb*, 2005

Miller, W. R., Rolnick, S.: *Motivační rozhovory*. Tišnov: Sdružení SCAN, 2003.

Úlehla, I.: *Umění pomáhat*. Praha: SLON, 1999.



STRATEGIE SPECIFICKÉ SOCIÁLNÍ PREVENCE RIZIKOVÉHO CHOVÁNÍ V RÁMCI NÍZKOPRAHOVÉ PRÁCE S MLÁDEŽÍ



Aleš Herzog

Text vznikl popisem modelu programů specifické sociální prevence, aplikovaného v Nízkoprahovém klubu PVC Blansko. Aktuální verze vznikla přepracováním a redukcí textu: Aleš Herzog, Program specifické prevence drogových závislostí realizovaný v rámci nízkoprahově orientované práce s mládeží, Éthum 43/2004.

1. ÚVOD

V době svého vzniku (rok 2003) měl tento text za cíl pomoci nízkoprahovým klubům ujasnit si, čím vlastně jsou nebo mohou být, dát inspiraci pro kvalitativní růst programů. Je nutné připomenout, že období v letech 2003 až 2006 bylo sice na jednu stranu provázené etablováním (a zákonným zakotvením) nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (NZDM) jako typu služby, ale na druhé straně také velkou nejistotou, v čem a jakým způsobem mohou být svým klientům – dospívajícím – nízkoprahové kluby užitečné. Některé nízkoprahové kluby, mimo jiné nízkoprahový klub PVC Blansko, na tuto nejistotu reagovaly tvorbou vlastních pokusů o systematické techniky práce s dospívajícími. Původní oblastí, pro kterou model programu specifické prevence vznikl, byla oblast prevence zneužívání návykových látek, která v danou chvíli byla dostatečně odborně popsána a umožňovala inspiraci. Postupně došlo k zobecnění modelu jako strategie specifické sociální prevence a jeho aplikování i na jiné oblasti rizikového chování či životních obtíží dospívajících, např. sexuální debut a rizikové sexuální chování, rasismus, gynekologie a antikoncepce u dospívajících dívek, parkour a další.

2. CÍLOVÉ SKUPINY PRO PRIMÁRNÍ PREVENCI

Přestože primární prevence obecně by se měla věnovat širokému spektru rizikového chování, v českém prostředí se většina odborných textů soustředí na prevenci zneužívání návykových látek. Nicméně i takto orientované texty mají obecnou platnost, a proto z nich můžeme čerpat. Bém a Kalina uvádějí tyto primární (konečné) cílové skupiny¹ programů primární prevence:

- Všeobecná populace
- Všeobecná cílová skupina či populace: zahrnuje např. všechny děti či dospívající v určité oblasti, škole, třídě
- Skupiny se zvýšenými riziky: liší se od všeobecné populace různými zdravotními a sociálními charakteristikami, jsou zvýšeně ohrožené, ale drogy ještě neužívají

¹ MUDr. Pavel Bém, MUDr. PhDr. Kamil Kalina, CSc. MSc., Úvod do primární prevence: východiska, základní pojmy a přístupy, Drogy a drogové závislosti 2, Mezioborový přístup

- Začínající uživatelé: děti a dospívající, kteří vykazují varovné známky užívání návykových látek, ale ještě u nich není možné diagnostikovat „škodlivé“ užívání nebo závislost
- Je zde bílé místo preventivních služeb pro dospívající. Lze se domnívat, že chybějí programy, které:
- budou působit na skupiny se zvýšenými riziky
 - budou schopny tyto skupiny aktivně oslovit, a to tak, že skupina je ochotna naslouchat
 - budou také dostatečně interaktivní
 - budou se týkat těch témat a problémů, které se skupiny skutečně dotýkají, a budou jim poskytovat i instrumentální pomoc pro jejich řešení
 - budou je provádět vhodní intermediátoři (jasní nositelé postojů a sociálních vzorců chování), kteří jsou ale zároveň schopni navázat vztah se skupinou
 - budou reagovat na specifické podmínky místa, využívat místní zdroje a spolupracovat s nimi (komunitní prvek)
- V této situaci nabízejí programy specifické prevence, realizované v NZDM, příležitost (byť s některými úskalími).

3. NÍZKOPRAHOVÉ KLUBY A JEJICH CÍLOVÁ SKUPINA

Protože jde o relativně nový typ služby, je nutné jej zde představit.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (pod zkratkou NZDM) jsou součástí Typologie sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí jako Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.

V současné době existuje v ČR okolo 150 takovýchto zařízení (číslo se liší podle toho, zda kalkuluje všechna zařízení, která se k tomuto typu hlásí, nebo např. jen podpořená z MPSV). Zařízení mají charakter klubových prostor, kam mohou cílové skupiny docházet. Jsou propojena s prací streetworkerů – terénních sociálních asistentů zaměřených na děti a mládež. Součástí nabídky jsou volnočasové aktivity (především typu hraní stolního fotbalu apod.), významnými výkony jsou sociální služby realizované v rámci kontaktní práce. Ta je hlavním nástrojem tohoto typu služby.

Obecně jsou cílovou skupinou NZDM děti a mládež, zažívající:

- komplikované životní události (rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, časté stěhování, školní problémy,...)
- konfliktní společenské situace (delikventní činnost, generační konflikty, konflikty v lokalitě,...)
- negativní zkušenosti (konflikty ve vrstevnických skupinách, předčasné sexuální zkušenosti, šikana, zneužívání návykových látek,...)

Pokud vezmeme v potaz průzkumy zkušeností s rizikovým chováním mezi populací dospívajících v ČR, je zřejmé, že tato zařízení (minimálně některá), pracující s populací od 13 do 18 let, se ve své praxi „potkávají“ s rizikovým chováním adolescentů.

Kalina² označuje v souvislosti s užíváním drog celou věkovou kategorii od 13 do 18 let za rizikovou. S takovou obecnou definicí se nemůžeme spokojit a ani při konfrontaci s donátory to neobstojí. Proto je klíčové precizně definovat cílovou skupinu z hlediska konkrétního rizikového chování.

Libra³ uvádí, že „v našem systému služeb pro duševní zdraví tradičně absentují mimonemocniční služby pro dospívající, především na malých městech a v regionech“.

2 MUDr. PhDr. Kamil Kalina, CSc., MSc., Úvod do drogové politiky: základní principy, pojmy, přístupy a problémy, Drogy a drogové závislosti 1, Mezioborový přístup

3 PhDr. Jiří Libra, Nízkoprahová kontaktní centra, Drogy a drogové závislosti 2, Mezioborový přístup

PhDr. Ivan Skalík Ph.D., Primární prevence zneužívání drog: úrovně, formy, metodologické principy, Drogy a drogové závislosti 2, Mezioborový přístup

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Strategie specifické sociální prevence rizikového chování v rámci nízkoprahové práce s mládeží

Příklad

Dělení cílové skupiny dle zneužívání návykových látek

Východiskem pro rozdělení byla skupina cca 100 dospívajících ve věku od 13 do 18 let, docházejících do nízkoprahového klubu PVC Blansko v roce 2004.

- Skupiny se zvýšenými riziky, a to především děti a mládež, která se ve svém vrstevnickém prostředí setkává s konzumací alkoholu nebo nealkoholových drog (min. konopných produktů), nebo je ve fázi prvních experimentů
- Začínající uživatelé, kteří jsou ve fázi příležitostného nebo sezónního užívání alkoholu a nealkoholových drog s nižším rizikem (přitom se ještě nejedná o problémové užívání nebo závislost)
- Mladí uživatelé alkoholu, vyznačující se rizikovým způsobem konzumace (velké dávky alkoholu příležitostně – o víkendech apod.)
- Mladí pravidelní uživatelé nealkoholových drog s nižším rizikem (např. pravidelný „těžký hulič trávy“; může se jednat o psychickou závislost)
- Mladí rekreační uživatelé nealkoholových drog včetně drog s vysokým rizikem (např. rekreační užívání pervitinu neintravenózně; může se jednat o problémové užívání)
- Mladí problémoví uživatelé drog, kteří nejsou dosažitelní klasickými „Harm Reduction“ programy (např. čičači toluenu)
- Dospívající jednorázoví, příležitostní či stálí sexuální partneři problémových uživatelů drog
- Děti uživatelů drog, žijící s nimi ve společné domácnosti

Předpoklady nízkoprahových klubů pro primární prevenci

Nízkoprahové kluby mají výrazné předpoklady pro realizaci specifické prevence. Jsou institucí, která je v kontaktu s „rizikovými skupinami“ a kterou „rizikové skupiny“ akceptují a mají k ní důvěru. Jednotlivci z cílové skupiny využívají NZDM jak k trávení svého volného času, tak při řešení svých životních obtíží. Dospívající v těchto zařízeních zažívají reálné situace a obtíže ve vrstevnických vztazích a pracovníci se do těchto situací mohou zapojit. Zařízení pracují na principu nízkoprahovosti, umí tento proaktivní přístup efektivně využívat. „Preventivní“ výkony typu poskytování informací zde dlouhodobě probíhají jako běžná součást nabídky. Existuje také potenciál kvalitních sociálních pracovníků využívajících metod kontaktní práce (v kontextu sociální pedagogiky, identitní práce). Supervize je v této oblasti zavedenou a standardní součástí praxe většiny klubů.

Nízkoprahové kluby jsou pevnou součástí sítě sociálních služeb, jsou schopné kompetentně předávat klienty dalším návazným službám. Jde o oblast, kde již několik let probíhají procesy sebedefinování, standardizace a zlepšování kvality služeb (vznikly standardy, proběhlo vzdělávání, proběhly vnitřní audity). Lokality, v nichž konkrétní programy působí, důvěrně znají a jsou tam etablovány.

4. POPIS STRATEGIE – VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ A SOUVISLOSTI

4. 1 Metodická východiska programu

Programy specifické prevence by měly být přirozenou součástí ostatních aktivit NZDM a fungovat v jejich kontextu. Program je uplatňován ve chvíli, setkají-li se pracovníci se situací, kdy je možné efektivně uplatnit připravené podklady (viz níže – „výchovné“). V rámci možností pracovníci také vytvářejí příležitosti pro uplatnění tohoto programu. Nicméně neděje se tak nepřírodně nebo na úkor jiných principů programu (např. nízkoprahovosti).

Toto východisko je v souladu s některými z důležitých faktorů úspěšnosti preventivních programů (Skalík)⁴: „prevence nemůže být jednodimenzionální“, „preventivní programy zaměřené na minimalizování užívání drog musí být také nevyhnutelně zaměřené na upravení dalších problémů v chování“,

„Společensky přijatelný alternativní způsob citového hledání a podstupování rizika, který se často spojuje s užíváním drog, by měl být rozvíjen a podporován“.

Základním výchozím bodem programu je „koncept identitní práce“, který podle Klatetzského upravuje Klíma⁵.

Program také výrazně vychází z KAB modelu (Knowledge, Attitude, Behavior = vědomosti, postoje, chování). Uplatnění každé ze složek má přitom svoje specifika, odlišná od jiných typů programů.

Vědomosti

Ověřenou zkušeností z NZDM je, že pro jednotlivce z cílové skupiny (rozuměj teenagera), je obtížné si zapamatovat a dlouhodobě vstřebat větší kvantum informací. Proto program vychází z jednoduchého „portfolia“ informací převážně praktického charakteru, zasazeného do reálných podmínek.

Postoje

Program využívá „nízkoprahového zázemí“ k vytvoření bezpečného prostředí, které umožňuje maximálně konfrontovat názory klienta s názory kontaktního pracovníka. Klient může otevřeně vyjádřit svůj názor (např. „chci vyzkoušet všechno včetně tvrdých drog, to zvládnou“). Pracovník v rámci intervence nastavuje klientovi zrcadlo na základě jeho znalostí, v rámci diskuse ho vybízí ke strukturování postojů a následně k osvojení „nových“ postojů.

Chování

Program umožňuje „konzultovat“ reálné situace z klientova života a tak mu pomoci hledat jeho vlastní nová řešení situací. Klient např. popisuje pracovníkovi víkend: „Na chatě jsem dal půl litru vodky, pak jsme zahulili a na to někdo vytáh nějaký prášky, vyhecovali mě, já je snědl a pak si nic nepamatuju a teďka mám tu zlomenou ruku“. Je možné tedy probrat situaci i s nastíněním alternativ chování. Následně (po další akci na chatě) je možné chování opět konfrontovat, má-li klient k tomu chuť.

Příklad – ukázka kurikula

Okruh	Znalosti	Postoje	Chování
A Vztahy	Rozumí, co je tolerantní chování. Dokáže rozlišit, kdy dochází k omezování práv druhého jedince ve skupině.	Deklaruje, že respektuje odlišné lidi, a je ochoten to naplňovat v praxi. Neprojevuje rasistické a další xenofobní názory.	Nechová se k mladším dětem tak, že je omezuje či jinak diskriminuje.
B Drogy	Zná rozdíl mezi držením, užíváním, distribucí a výrobou drog. Dokáže rozlišovat, co je trestné a co není - z hlediska drog v praktických situacích, např. na diskotéce. Je schopen říct, jak by se měl chovat, aby neporušoval zákon.	Nechce mít právní problém v souvislosti s užíváním drog. Není ochoten dávat či prodávat marihuanu mladším 15-ti let. Deklaruje, že se vyhýbá rizikovému jednání (např. nevzal by si s sebou na dovolenou do ciziny sáček marihuany, protože pojede s rodiči v autě přes hraniční přechod).	Chová se tak, že neporušuje zákon, nebo alespoň závažně neporušuje zákon - např. přestože marihuanu sám kouří, nedává ji mladším kamarádům.
C Sex	Zná zásady bezpečného sexu, možnosti antikoncepce včetně postkoitální.	Uvědomuje si rizika, která přináší pohlavní styk v jeho věku. Např. dokáže říct, jak by se zachoval, kdyby mu při styku s partnerkou praskl kondom. Uvědomuje si svou spoluzodpovědnost a nechce partnerku „v tom nechat samotnou“.	Přistupuje k partnerským vztahům zodpovědně, nebo alespoň omezuje možná rizika. Pokud se chová riskantně, je schopen řešit následky. Např. když se to stane a kondom mu praskne, je schopen zůstat s partnerkou, společně hledat možnosti, jak situaci řešit, a asistovat u nich.

Program také částečně vychází z filozofie HARM REDUCTION. Lze k němu v upravené podobě vztáhnout některé charakteristiky pragmatického způsobu snižování poškození, tak jak je popisuje Hrdina⁶

5 PaedDr. Petr Klíma, Práce s neorganizovanými dětmi a její „nízkoprahové“ souvislosti, Sborník z Konference o práci s neorganizovanými dětmi a mládeží, Éthum 39/2003

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Strategie specifické sociální prevence
rizikového chování v rámci nízkoprahové práce s mládeží

4. 2 Cíle programu

Obecným cílem programu je snížení rizikového chování v cílové skupině. Základními cíli programu jsou:

- snížení počtu jednotlivců v cílové skupině, kteří se chovají rizikově
- snížení možných následků rizikového chování pro jednotlivce v cílové skupině
- změna skupinové normy rizikového chování

NAVOZOVÁNÍ ZMĚNY

Jiří Staníček

Změna v sociální práci

Základním principem je cílenost služby vedoucí k žádoucí změně klientova chování. To, že jde o metodu sociální práce, se projevuje především v zaměření na vnější atributy života klienta. Jde o to, aby se klienti naučili kvalitně žít ve světě.

Úrovně navození změny:

- individuální (informace, postoje, dovednosti, motivace jednotlivce)
- skupinová, interpersonální (schopnost vyjednávání a interpersonálních interakcí v reálném prostředí)
- komunitní (změna skupinových norem)
- sociálně politické prostředí (změna formálních norem – právní řád,...)

Metody navození změny

1. přímo – v přímém kontaktu s klientem (vzdělávání, osvěta, prevence...)
2. nepřímo – prostřednictvím odkazování a zprostředkování dalších služeb (doprovázení klienta po sociálním světě institucí, „párování“ klienta a vhodné instituce,...)

PŘÍKLADY CÍLŮ PROGRAMU SPECIFICKY ZAMĚŘENÉHO NA PREVENCI ZNEUŽÍVÁNÍ NÁVYKOVÝCH LÁTEK

Členění dle cílových skupin

Děti a mládež, která přichází do 1. kontaktu s drogou nebo se pohybuje mezi vrstevníky, kteří drogy užívají:

- předat znalosti o rizicích užívání konkrétních látek, provázet a motivovat k získání dovedností rozpoznat rizika užívání a postojů, provázet při reflektování vlastního postoje k užívání
- předejít užití, oddálit 1. užití nebo alespoň zmírnit rizika z 1. užití
- zvýšit schopnosti reflexe vlastního chování mezi vrstevníky užívajícími či experimentujícími a odpovědnosti za ně

Děti a mládež, které pravidelně užívají drogy (alkohol, marihuana):

- předat znalosti o rizicích užívání konkrétních látek, provázet a motivovat k získání schopnosti reflektovat rizika užití a postojů odpovědnosti za vlastní užívání, provázet při reflektování vlastního užívání, předat znalosti a návody, jak postupovat v případě krizí souvisejících s akutní intoxikací, jak poskytnout první pomoc intoxikovanému
- zastavit nebo omezit užívání, omezit rizika z užívání plynoucí, omezit experimentování s látkami s vyšším rizikem
- zvýšit schopnost reflexe vlastního chování mezi vrstevníky, abstinujícími ve smyslu zodpovědnosti, a omezení návodného chování

- předávat informace o síti služeb a o možnosti vyhledat pomoc v případě krize, předávat a doprovázet klienty do institucí návazné péče, budovat důvěru k institucím návazné péče

Dospívající, kteří jsou stálými či příležitostnými sexuálními partnery uživatelů drog:

- předat znalosti o rizicích užívání konkrétních látek a rizicích s užíváním spojených, provázet a motivovat k získání schopnosti reflektovat rizika užití a postojů odpovědnosti za vlastní užívání, provázet při reflektování vlastního užívání, předat znalosti a návody, jak postupovat v případě krizí souvisejících s akutní intoxikací, jak poskytnout první pomoc intoxikovanému
- předat znalosti o infekčních chorobách šířených pohlavním stykem a možnostech ochrany
- předávat informace o síti služeb a o možnosti vyhledat pomoc v případě krize, předávat a doprovázet klienty do institucí návazné péče, budovat důvěru k institucím návazné péče

Děti a mládež žijící ve společné domácnosti s uživateli drog:

- předat znalosti o rizicích užívání konkrétních látek a rizicích s užíváním spojených, provázet a motivovat k získání schopnosti reflektovat rizika užití a postojů odpovědnosti za vlastní užívání, provázet při reflektování vlastního užívání, předat znalosti a návody, jak postupovat v případě krizí souvisejících s akutní intoxikací, jak poskytnout první pomoc intoxikovanému
- předávat informace o síti služeb a o možnosti vyhledat pomoc v případě krize, předávat a doprovázet klienty do institucí návazné péče, budovat důvěru k institucím návazné péče

4.3 Základní nástroje

Základními nástroji můžeme rozumět analýzu znalostí, postojů a chování cílové skupiny, která ústí v stanovení cílů programu a vytvoření podmínek pro realizaci. Podmínkami můžeme rozumět především vzdělávání pracovníků v problematice a tvorbu informačních materiálů a jejich umístění do chodu nízkoprahového klubu (hovoříme o termínu práce s kontaktním rámcem). Jádrem předávání a aplikace je kontaktní práce a následně práce ve výchovných situacích, která probíhá prostřednictvím intervencí ze strany pracovníka. Jedním z významných zdrojů pro výchovné situace je práce s normami uvnitř zařízení. Program doplňujeme aktivitami a akcemi zaměřenými na doplnění znalostí a poskytujícími podněty k interakci mezi klientem a pracovníkem. Posledním krokem je evaluace úspěšnosti programu. Nutným úkolem pro zajištění věrohodnosti programu bude ustanovení systému výkaznictví, tak aby byl program vykazován zřetelně a srozumitelně a umožňoval objektivní evaluaci. Některé z popsaných základních kamenů programu si přiblížíme.

4.3.1 Kontaktní práce

Aby bylo možné program realizovat, je nutné cílovou skupinu oslovit, přiblížit jí, „co je program zač“, navázat vztah mezi pracovníkem a klientem, který by umožňoval vzájemné porozumění a důvěru. Terénní pracovníci nebo kontaktní pracovníci nízkoprahového klubu provádějí za tímto účelem „navázání (prvního) kontaktu, „kontaktní práci na ulici“, a práci v kontaktní místnosti“. Pracovníci přitom musí vystupovat jako zřetelní intermediátoři (nositelé jasných postojů), akceptovatelní klienty.

V rámci kontaktní práce se střetává nabídka pracovníka (nebo jím „nesená“ nabídka zařízení) s požadavkem klienta, jeho zájmem. Součástí nabídky pracovníka, aby byla „zařaditelná do programu“, musí být nutně i srozumitelný popis „nabídky drogových služeb“ programu, a to nejlépe přímým slovním vysvětlením (v některých případech formou letáku, informačního materiálu). Pokud v něm tento popis chybí, nelze tuto kontaktní práci považovat za součást programu. Pak se jedná se spíše o vytváření předpokladů pro tento program nebo naplňování jiných cílů a programů NZDM.

7 Podobně jako v Pracovní verzi návrhu výkonů dle jednotlivých modalit drogových služeb: verze 4, kap. 5. – Nízkoprahové programy, Název základního výkonu Kontaktní práce, Název podvýkonů

**IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Strategie specifické sociální prevence
rizikového chování v rámci nízkoprahové práce s mládeží**

Kontaktní práce má fáze, jaké popisují Hrdina a Korčíšová⁸:

- fáze navazování osobních kontaktů mezi pracovníkem a klientem (nutně obsahuje zřetelné vysvětlení, kdo pracovník je, co může nabídnout, v NZDM také seznámení se zařízením, jeho pravidly)
- fáze vytváření vztahu doprovázeného vzájemnou důvěrou (kontaktní pracovník postupně buduje vztah s klientem, přičemž dává najevo respektování klienta jako osobnosti, respektování jeho názorů, jeho kultury a myšlenkového světa. Klient začíná pracovníka vnímat jako partnera, je ochoten s ním diskutovat o svých závažnějších i každodenních problémech)
- fáze práce na změně klientova chování – zde pouze ocituji Hrdinu a Korčíšovou⁹: Tato fáze vychází ze standardních postupů poradenství. Začíná podrobným seznámením se s klientovým problémem, pokračuje přes zjišťování a hledání příčin, které k problému vedly či přispívají k jeho prohloubení, a následuje navrhování řešení problémové situace a sociální terapie. Ta staví na pozitivních vlastnostech klienta, na zvážení jeho reálných schopností, a na druhé straně na zvážení možností různých institucí, které by se mohly řešení klientovy situace účastnit.

Je přitom velmi důležité si uvědomit, že každý den praxe nízkoprahového klubu přináší nové výzvy a možnosti, jak pracovat s určitým tématem. Pracovník volí, co zvýrazní a co pomine.

4.3.2 Intervence

Může jít o situační intervenci, instrumentální pomoc, jednorázové poradenství či základní poradenství. Jde o základní výkon programu, tedy „proces“, v němž pracovník programu poskytuje jednomu klientovi či skupině klientů podněty a ti na ně reagují. Může se jednat o předávání základních informací (viz kurikulum informací programu), o rozhovor motivující ke změně životního stylu, o asistenci při řešení konkrétního problému. Může jít o jednorázové poradenství či dlouhodobější spolupráci.¹⁰ Nutnou součástí je i distribuce informačních materiálů.

4.3.3 Práce s normami (skupiny) v zařízení

Režim (pravidla) zařízení je významnou příležitostí pro uplatnění programu. Může totiž působit na vnitřní normy cílové skupiny (uvědomění klienta, jak se má či nemá v rámci vymezeného kontextu chovat). V NZDM je režim většinou vyjádřen „klubovými pravidly“, vymežujícími, „co je zakázáno“, „co je povoleno“, „jaká jsou práva klientů i pracovníků“, „jaké jsou sankce za porušení zakázaného“ a „jaký je postup uplatňování sankcí včetně práva klienta si vznést stížnost“. Tato pravidla by přitom měla být písemně zakotveným výrazem „dohody“ mezi klienty a pracovníky v kontextu společenských norem, nikoli nedotknutelným „zákonem“ (jakým je např. školní řád).

Každodenní chod zařízení generuje mnoho situací, které jsou využitelné pro uplatnění programu. Jednak jde o různé porušování pravidel ze strany klientů a s ním související konflikty, dále jsou také časté diskuse o smyslnosti a nutnosti existence pravidel (obnovování dohody). To jsou příležitosti pro intervence. A jednak pravidla sama ovlivňují „skupinovou normu chování vrstevníků“ v klubu, přenášejí se do fungování zařízení, do vnímání klientů. Klienti sami jsou konformní a normy chování si přinášejí i do svého dalšího života (v širším smyslu se jedná samozřejmě o celkový životní způsob, obsahující v sobě i normy konkrétního rizikového chování.)

⁸ Mgr. Petr Hrdina, Mgr. Blanka Korčíšová, Terénní programy, Drogy a drogové závislosti 2, Mezioborový přístup

⁹ Mgr. Petr Hrdina, Mgr. Blanka Korčíšová, Terénní programy, Drogy a drogové závislosti 2, Mezioborový přístup

¹⁰ Podobně PhDr. Jiří Broža, Poradenství u uživatelů drog (se zvláštním zřetelem na terénní a kontaktní práci), Drogy a drogové závislosti 2, Mezioborový přístup, Úřad vlády České republiky, 2003

4.3.4 Programy poskytující doplnění znalostí a poskytující podněty k interakci mezi klientem a pracovníkem

Součástí programu by měly být pořady zaměřené na prevenci, koncipované dle standardů (může se jednat o interaktivní blok prevence, videoprojekci, diskusi). Ty jednak přímo působí na cílovou skupinu, jednak vytvářejí příležitosti pro další interakci mezi pracovníkem a klientem. Pořady mohou být zajišťovány interně i externě, podmínkou však je, aby pracovníci byli s programem seznámeni, a tudíž byli schopni čerpat podněty ke kontaktům – po promítání filmu se pracovník ptá klienta na problematiku z filmu. Zařízení musí mít přitom nutně stanoven plán těchto pořadů, vhodně zvolit jejich frekvenci a připravit podmínky pro jejich realizaci (účast klientů je dobrovolná, je třeba tedy nepodceňovat propagaci a načasování).

PŘÍKLAD UPLATŇOVÁNÍ PROGRAMU SPECIFICKÉ PREVENCE ZNEUŽÍVÁNÍ NÁVYKOVÝCH LÁTEK

Nížkoprahový klub PVC Blansko vytvořil a aplikoval v letech 2005-6 program specifické prevence zneužívání návykových látek. Pracovníci v rámci tohoto programu systematicky vyhledávali výchovné situace, v nichž bude téma přítomno. Toto je příklad jedné z komplikovanějších situací, v nichž byl program aplikován.

Klient přichází za pracovníkem s tím, že jeho matka našla u něj ve stole sáček s marihuanou a vyhodila jej. Došlo k hádce. Klient byl velmi pobouřen zásahem do svého soukromí (prohledání stolu). Matka argumentovala svou obavou „ze škodlivých drog“ a také tím, že vidí souvislost mezi užíváním drog a klientovým špatným prospěchem ve škole. Hádka vyvrcholila klientovým útekem z domu.

Tato situace má „drogový obsah“, který však nebyl v dané situaci na prvním místě. Pokud se pracovník snaží skutečně reagovat na potřeby klienta, na prvním místě pomáhá klientovi zorientovat se ve sporu s matkou, nahlédnout na situaci z jejího pohledu, uvědomit si vlastní vztah k matce a k domácímu zázemí s cílem ošetřit situaci, která nastala, a nechat ji vyústit v co nejpříznivější řešení pro klienta. „Sáček s marihuanou“ zde tvoří spíše kulisu, jeden z aspektů situace. Jedná se tedy v první řadě o výkon z oblasti vztahů s rodiči.

Ve chvíli, kdy je ale naléhavá situace ošetřena (a hlavní kontrakt naplněn), vznikl prostor k uplatňování „drogového programu“. Nestalo se tak v rámci stejného kontaktu, ale protože pracovník byl s klientem v pravidelném kontaktu (k čemuž byly v NZDM předpoklady), objevila se další příležitost (další setkání s klientem). Tedy pracovník v rámci interakce s klientem přináší téma „Tvoje konzumace marihuany“, eventuálně „Tvoje matka si tedy myslí, že kvůli hulení se ti zhoršuje prospěch ve škole“. Pokud klient téma akceptoval, vznikl zde prostor (nový kontrakt) k reflexi klientova užívání a s ním souvisejících problémů, hledání příčin situace i návrhů možných řešení.

Tato situace následně přesáhla „intimní rozměr“ mezi klientem a pracovníkem (nikoliv ovšem z iniciativy pracovníka, který jedná dle etických principů). Klient totiž často v první řadě svůj problém „konzultoval“ se svými kamarády, svěřil se své partě, skupině vrstevníků. Sdílel vrstevníkům jak situaci doma, tak i výstupy, „dojmy“ z jednání s pracovníkem, rozebíral s nimi dění. Tak se tato interakce posouvá do skupiny, ovlivňuje skupinu.

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Strategie specifické sociální prevence
rizikového chování v rámci nízkoprahové práce s mládeží

5. DLOUHODOBOST JAKO PODMÍNKA EFEKTIVITY

Aby byl program efektivní, jeho působení na klienta by mělo být dlouhodobé. To je ale v podmínkách nízkoprahových programů vždy obtížné – nevíme, zda a kdy klient program vyhledá, navíc nemusí dojít „k situaci s drogovým obsahem“, i když je klient přítomen.

O dlouhodobém působení budeme moci mluvit spíše u dlouhodobých stálých klientů. Dále bude identifikovatelné dlouhodobé působení na skupinu, kde budou výstupy interakcí cirkulovat.

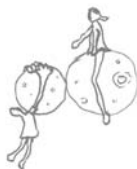
Příklad: V praxi nízkoprahového klubu PVC Blansko se ukazovalo, že cca 30 – 40 % klientů dochází do zařízení pravidelně dlouhodobě. U těchto klientů se doba, kdy do zařízení docházejí, pohybuje od 1 do 3 let.

6. ZÁVĚR

Smyslem textu je definovat strategii specifické sociální prevence jako východisko pro tvorbu modelových programů prevence na místní úrovni. Tyto programy by měly být zaměřené na skupiny adolescentů, které jsou označovány jako rizikové. Program uskutečňují kontaktní pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, eventuálně terénní pracovníci, formou kontaktní práce vycházející z využití „situací s výchovným obsahem“. Součástí textu je popsání východisek, principů i úskalí fungování takového programu.

Motivací pro vznik toho textu bylo poskytnout odborníkům a institucím působícím v oblasti primární prevence alternativu, jak může vypadat program prevence, a tedy rozšířit spektrum přístupů. Pracovníkům nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) by měl text sloužit jako strukturovaný náhled na jednotlivé služby (a užitky) NZDM skrze vymezení preventivních služeb a výkonů. Také by měl nabídnout teoretický základ pro porozumění modelu specifické sociální prevence v rámci nízkoprahového klubu. Na toto vymezení navazuje text „Průvodce pro realizaci programů specifické prevence v nízkoprahovém klubu“, který je praktickým návodem, jak tyto programy vytvářet a aplikovat.

PRŮVODCE PRO REALIZACI PROGRAMŮ SPECIFICKÉ PREVENCE V NÍZKOPRAHOVÝCH KLUBECH



Robert Hořava, Aleš Herzog, Helena Kotová

Tento text vznikl v nízkoprahovém klubu PVC jako metodika aplikace programů specifické prevence v nízkoprahových klubech. Navazuje na článek Strategie specifické sociální prevence rizikového chování v rámci nízkoprahové práce s mládeží.

1. ÚVOD

Pilotní model programu specifické prevence vychází z konceptu identitní práce, metodiky kontaktní práce, modelu KAB (znalosti, postoje, dovednosti) a metodiky práce s výchovnou situací. Záměrem je poskytnout praktický návod, jak postupovat při tvorbě a realizaci programů specifické prevence. Jde tedy o přiblížení konkrétní techniky práce.

2. ZÁKLADNÍ KAMENY REALIZACE PROGRAMU SPECIFICKÉ PREVENCE

Jako jednotlivé kroky se při praktickém uplatňování preventivního programu ukazují následující body:

- 1) Hledání vhodného tématu, nebo také zaměřování se, nasměrování programu
- 2) Mapování znalostí, postojů, chování cílové skupiny, čili analýza stavu
- 3) Stanovení cílů programu
- 4) Vytvoření informačních materiálů, vzdělávání pracovníků v tématu – tzn. příprava
- 5) Plánovitě předávání tématu cílové skupině
- 6) Zasazování tématu do každodenního života nízkoprahového klubu aneb práce s kontaktními rámci
- 7) Revize úspěšnosti a přínosu pro klienty
- 8) Revize všech předešlých kroků pracovníky a celkové vyhodnocení

3. VOLBA TÉMATU

Témata vhodná pro program identifikujeme díky kontaktu s klienty, jak v klubu, tak při terénní práci (v jejich přirozeném prostředí). Přitom se snažíme najít taková témata, u nichž znalosti našich klientů lze označit za ohrožujícím způsobem nízké, a postoje a chování za rizikové. Je přitom nutné cílené průběžné sledování, jaké téma se cílové skupiny aktuálně týká. Témata se totiž časem mění, v souvislosti s fází dospívání, s odchodem a příchodem klientů, se změnami ve společnosti (např. v poslouchané hudbě). Proto se nám velmi rychle mohou vytvářet nová témata. Příklad: Dospívající v době volby tématu vykazovali jako silné téma obtíže spojené s odporem a revoltou vůči přísné učitelce místní školy, ale záhy po mapování tato učitelka odešla na mateřskou a téma konfliktu s autoritou ztratilo na síle.

Při výběru témat můžeme vycházet také z latentních témat, typicky přítomných v reálném životě

Robert Hořava, Aleš Herzog, Helena Kotová

dospívajících, např.: sexuální debut, gynekologická problematika pro dospívající dívky, vztahy ve vrstevnické skupině, vztahy k rodičům a autoritám, přijetí vlastního těla, rizikové chování – např. škodlivé užívání drog či první pomoc při úrazech způsobených při víkendových „kalbách“.

Jako užitečná při základním výběru se může jevit analýza závažnosti a dostupnosti témat (srovnej, viz Herzog Aleš, Nízkoprahovost v praxi aneb jak pracovat s prahy). V rámci této analýzy poměříme závažnost témat (rizikovost jednání, zdravotní ohrožení) s naší předpokládanou schopností otevírat je a bezpečně komunikovat.

4. MAPOVÁNÍ ZNALOSTÍ, POSTOJŮ A CHOVÁNÍ

Pro nalezení vhodné podoby programu je nutné co nejpřesněji zmapovat aktuální stav znalostí našich klientů a stav skupinové normy vrstevnických skupin z hlediska postojů a chování.

Osvědčenou formou pro takovou analýzu je dotazníkové šetření, zaměřené na znalosti a postoje, které dospívající mají ke konkrétnímu tématu. Každý dotazník by měl mít jasný cíl, který se dá „ve zkratce“ klientovi předat tak, aby pochopil jeho smysl. Jde přitom již i o první fázi předávání programu, přinášíme tím totiž do každodennosti klubu toto téma. Dotazníkovou akci můžeme provádět jak anonymně (sběr dat je jednodušší, jelikož otázky jsou intimního charakteru), tak pod jménem či přezdívkou, nebo kódem (může jít o součást individuální klientské práce v rámci individuálního plánování). Neanonymní dotazníky mohou zajistit větší přesnost zjištění přínosu pro jednotlivce (při závěrečném revizním šetření), na druhou stranu obnášejí nároky spojené s ochranou osobních dat. Klíčem k rozhodnutí je, zda usilujeme spíše o evaluaci na úrovni skupinové normy, nebo nás zajímají konkrétní individuální změny.

V dotaznících nejde o to, aby klient odpovídal správně (tedy v souladu se společenskou normou). Jde především o zjištění reality, velmi zajímavá je pro nás také autentičnost odpovědí (sdělení osobní zkušenosti respondentů, zážitky z konkrétních situací). Na to můžeme navázat při tvorbě konkrétních edukačních materiálů programu.

Mapování samo je prvním krokem k „odstranění tabu“, tedy otevření prostoru pro komunikaci s klienty nad daným tématem.

Následným krokem je analýza zjištěných znalostí, postojů a chování, a to z hlediska:

- úroveň znalostí (hledáme oblasti, v nichž mají dospívající zásadní mezery ve znalostech, hledáme příčiny tohoto stavu)
- úroveň postojů, jejich rozdílnosti (hledáme pocítovanou normu názorů, často výrazně ovlivněnou vrstevnickou konformitou)
- závažnosti rizikového chování (hledáme nejrizikovější místa a typické rizikové chování, v němž se dospívající ocitají)

5. STANOVENÍ CÍLŮ PROGRAMU

Výsledkem analýzy jsou podklady pro naše rozhodování, jak nastavíme cíle programu specifické prevence. Při jejich nastavení a řazení věnujeme největší pozornost právě těm znalostem, postojům a chování, které se jeví jako největší nedostatek (největší riziko), pokud je ovšem můžeme bezpečně otevřít a komunikovat. Zde je vhodné si pojmenovat problémy a sestavovat jejich hierarchii.

Při stanovení cílů vycházíme z pragmatického přístupu.

Příklad: Pokud pracujeme s dospívajícími, kteří už sexuálně žijí, primárně se nebudeme snažit o to, aby klienti nesouložili, ale aby dodržovali zásady bezpečného sexu. To ovšem neznamená, že bychom na cíl odložení pohlavního života na věk zralejší zcela rezignovali, jen ho máme mezi cíli „druhého sledu“.

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Průvodce pro realizaci programů specifické prevence v nízkoprahových klubech

6. TVORBA KURIKULA A INFORMAČNÍCH MATERIÁLŮ

Na základě výsledků analýzy sestavíme kurikulum, které slouží pro pracovníky programu. Obsahuje:

- obecné formulace znalostí, postojů a chování, kterých chceme u klientů dosáhnout
- konkrétní znalosti (např. zákony, postupy, další informace), které chceme klientům předat
- doporučené otázky k rozvíjení tématu
- doporučené modelové situace, které má cenu klientům předkládat

Vytvořením kurikula může být pověřen jeden pracovník, který sbírá informace ze všech dostupných zdrojů a konzultuje se zbytkem týmu (vedením). Čím více je téma uchopené (čím přesnější jsme v analýze a čím blíže jsme v kontaktu s žitou skupinovou normou), tím větší reálný prospěch z toho může mít přijímající strana. V opačném případě půjde přinejlepším o „komedii“.

Příklad: Pracovníci se snaží vštípit klientovi, jak škodlivé pro tělo je experimentování s marihuanou, přičemž klient již nějakou dobu experimentuje s pervitinem.

Dále připravujeme informační materiály, které zvýší atraktivitu tématu a pomohou při předávání. Jsou to různé plakáty, letáčky, kvízy, edukační brožury, komixy.

Důležité je vhodné načasování. Vypracované informační „balíčky“ klientům předkládáme v situacích, kdy je to v reálném životě aktuální. V ideálním případě tak může vzniknout přirozený roční cyklus témat, který je vázán na zvyklosti v životním způsobu konkrétní klientely.

Příklad: V létě může být aktuálním tématem konzumace alkoholu do bezvědomí, na podzim kouření marihuany, v květnu obtíže se školou.

7. JÁDRO PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ – ROZHOVOR S KLIEMEM

Efektivita předání informací má účinek na konkrétního klienta přímo úměrný jeho osobní angažovanosti. Cíl rozhovoru musí být předem jasný, jak pro pracovníka, který pokládá otázky, tak pro klienta. Jde o nasměrování jasným směrem, kdy obě strany vědí, co se děje a proč.

Předpokladem úspěšného průběhu rozhovoru je, že téma a položené otázky klienta zaujmou. Pokud používáme pro rozhovor nějaký podklad, např. kvíz či dotazník, který není pro klienta zajímavý, pak tuto „funkci zajímavosti“ – ať chce nebo nechce – přebírá pracovník. Pokud máme nezajímavý (neatraktivní) podklad, zvyšuje se riziko odmítnutí či odporu.

Úsilí pracovníka se vyplácí! Vyplňujeme-li dotazník, platí, že čím více energie dá do procesu (rozhovoru) pracovník, tím – přímo úměrně – bude dotazník vyplněn lépe (a to jak po stránce kvantitativní, tak po stránce kvalitativní).

Příklad: Když jsou dotazníky jen někde položené, nebo se jen klientovi předají s žádostí, aby je vyplnil, efekt je výrazně nižší, než když mezi klientem a pracovníkem dojde k osobnějšímu kontaktu... „Byl bych rád, kdybys mi pomohl ze sbíráním informací o něčem.“

Jde o paralelu s tím, jak vypadá efektivnost naší práce. Na začátku je často ve vztahu ke klientům neosobní, s malými výsledky, a ke konci osobní a s většími výsledky.

Je vhodné mít pro dosažení cíle připraven repertoár různých prostředků, které můžeme při rozhovoru využít. Lze využívat různých forem doptávání se.

Příklady otázek, které můžeme využít při rozhovoru s dospívajícím klientem:

- Otevřené otázky, kdy by se klienti měli „rozepsat“ či rozvykládat dle vlastních názorů a zkušeností: „Co je na sexu nebezpečné?“
- Záměrně strohé (uzavřené) otázky, kdy nám jde o jasnou odpověď, většinou ano/ne. „Kolik ti je let? Měl jsi už pohlavní styk? Kouříš cigarety?“
- Otázky, na které se dá odpovědět více způsoby, jde nám o autenticitu, odpověď z vlastních zkušeností: „Jak vypadá podle tebe člověk, který je ‚mimo‘?“
- Otázky kontroverzně položené: „Myslíš si, že je normální, aby marihuanu kouřili 50letí dospělí? Co bys dělal s mladíkem, který cca 2 roky kouří marihuanu, v roli rodiče?“
- Otázky vyvolávající v klientovi asociace (jak záporné, tak pozitivní): „Už tě někdo zmlátil, nebo ty někoho, a proč?“
- Otázky položené nejprve obecně (netýkající se klienta, ale jeho okolí či společnosti), a následně osobně, kdy můžeme sledovat nastalý rozpor: „Myslíš, že je správné krást? Ukradl jsi už někdy něco např. doma?“
- Otázky, které se klienta osobně dotýkají a má na ně vytvořený názor (jak radikální, tak laxní): „Co bys dělal když by vedle tebe zastavilo policejní auto a ty's mněl v kapce 20g marihuany? Co bys dělal, když bys viděl, jak policie zatýká dealera?“
- Netypicky položené otázky: „Myslíš, že třeba Paroubek kouří trávu?“
- Vícesmyslné otázky, při nichž si hrajeme se slovy... Příklad: Při dotazu „jaký máš přístup k pervitinu“ odpovídali klienti, kteří s pervitinem zkušenost měli, ve smyslu „od koho mohu pervitin sehnat (kamarád, dealer apod.)“. Naopak klienti, kteří s pervitinem zkušenost neměli, popisovali, co si o něm myslí – „já si myslím, že je to sračka apod.“

Pestrostí a strukturovaností otázek jde dosáhnout mnohočetnějšího uchopení tématu, většího přizpůsobení otázek (směrem ke konkrétnímu klientovi) a konkrétnějšího (i pravdivějšího) vyjádření klienta. Reálný stav, jak o tématu klient uvažuje či jak se chová, a promítnutí se tohoto reálného stavu do rozhovoru je to, o co jde především. Nesmíme zapomenout, že klient neodpovídá jen nám, ale také – a především – sám sobě. Na nás do značné míry záleží, co v klientovi zůstane po uskutečnění rozhovoru či vyplnění „našeho“ dotazníku: Klient např. může být zneklidněn, nebo naopak utvrzen v určitém typu svého chování. Na pracovnících je nejen rozhodnutí, jaké téma vynesou, ale také to, jak efektivně potom téma uchopí.

Téma je přitom nutné se snažit uchopovat s pozorností k benefitu pro klienta, s uplatňováním principu „neublížit“. Klient totiž může být utvrzen ve špatném stereotypu.

Příklad: Pokud pracovníci nereagují na ztráty věcí v klubu, kde se běžně kradou telefony klientů i vybavení, v klientech to může budit dojem a utvrzovat je to v přesvědčení, že krást je běžné (se vyplácí).

Je-li téma otevřeno poprvé (mezi klientem a pracovníkem), např. diskusí, dotazníkem, nelze si dělat větší ambice, než že se tak stalo. Klíčové je, zda celkové vyznění tohoto kontaktu posílilo ochotu klienta s námi dále o tématu komunikovat.

8. KONTAKTNÍ RÁMCE

Pokud vyjdeme z výzkumů provedených v rámci sociální psychologie, je nutné se zabývat vytvořením kontaktního rámce (atmosféry prostoru, klimatu), který podpoří ochotu klientů přijmout témata, diskutovat s námi nad dílčími tématy. U mnoha témat, týkajících se rizikového chování, se musíme vyrovnat s určitou nedůvěrou cílové skupiny. Ta je často způsobena pokrytectvím společnosti ve vztahu k určitým tématům (např. drogy berou jen fetišci, naše děti drogy neberou a nesmí brát)

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Průvodce pro realizaci programů specifické prevence v nízkoprahových klubech

a tabuizováním (na rozhovory o sexu máš ještě dost času). Dospívající jsou tak často překvapení a ostražití („chceš se se mnou bavit o tom, že hulím trávu, ale já to zatím před žádným dospělým nepříznal“). Tuto bariéru musíme překonat kontaktní prací – budování důvěry a posilování schopnosti beze strachu se bavit o svém reálném životě.

Příklad: V praxi nízkoprahového klubu PVC Blansko bylo klientům dopředu oznamováno (např. formou plakátu), že po vymezenou dobu (zpravidla 1 měsíc) budeme intenzivně předávat konkrétní téma (podobá se to v podstatě „měsíci knihy“ či „měsíci bezpečnosti silničního provozu“). Legitimita tématu byla posílena uspořádáním větší akce (např. film, diskuse, soutěž apod.), aby se téma vneslo do atmosféry klubu.

V praxi to pak znamená, že klienti nejsou překvapení, pokud je pracovníci sami osloví s nabídkou informací k tématu. Při dobré práci s kontaktním rámcem klienti dokonce sami docházejí si popovídat s pracovníkem. Je přitom vhodné měnit formy, kterými témata předáváme (svědčí a prospívá to nejen zájmu klientely o dané téma, ale také vede k většímu zapamatování).

Formy komunikování tématu

Téma je s klienty komunikováno v těchto podobách:

- při průzkumu, mapování
- formou plakátu při zahájení realizace programu
- otevřenou diskusí, která má téma otevřít, uvést je do klubu
- v rámci situačních intervencí
- informačním servisem v situacích, klient sám dochází za pracovníkem do kontaktní místnosti, s jasnou zakázkou dozvědět se informace
- formou informačních letáků či informačních balíčků
- pomocí „rozhovorů mimochodem“, kdy klient většinou z nudy přichází za pracovníkem a pracovník nabízí repertoár zpracovaných témat.
- distribucí materiálu (např. distribuce kondomu může být součástí informací, které předáváme v rámci tématu sexuálního debutu)

Nízkoprahové kluby poskytují dobré podmínky, aby v nich mohly probíhat programy specifické prevence tohoto typu pravidelně až průběžně. Přitom počítáme s tím, že majoritní skupina klientů (skupina v klubu dominantní), která v klubovém prostředí za pomoci pracovníků vznikne, časem odejde a nastupuje další. Propojenost skupiny vzniká se změnou norem jednotlivců „multiplikační efekt“, kdy se mění dále celá norma skupiny.

Příklad: V nízkoprahovém klubu PVC se dominantní skupina utváří vždy u klientů ve věku 14-16 let, s tím, že převážná část členů skupiny v zařízení setrvá cca 3 roky. Proto počítáme zhruba s tříletým cyklickým opakováním programů zaměřeným na klienty tohoto věku.

Na dospívající, kteří nejsou „členy“ dominantní skupiny klientů v klubu, samozřejmě působíme také. Jsou tu však určitá omezení, a hlavně nepřichází „multiplikační efekt“. U těchto dospívajících totiž musíme počítat s tím, že se v prostředí klubu budou pohybovat různě dlouho (většinou v době, kdy je prostor nejatraktivnější, např. zima).

Jde např. o skupinky kluků i holek (v počtu od 2 do 5), kteří jsou určitým způsobem stmelení (většinou ze stejné třídy, stejného sídliště, ústavu apod.). Tato „skupinka“ po určitém čase opět „zmizí“, ale dá se nadále monitorovat v terénu, kde se většinou společně schází.

Jde také o tzv. outsidersy ve vrstevnických skupinách. Ti si buď najdou svůj koutek, tedy, čas-prostor-činnost (např. přesná hodina v počítačové místnosti), anebo ne (záleží na postřehu a šikovnosti týmu).

Jde také o dospívající, kteří do zařízení přicházejí za jediným úkolem, a to hledat si partnera. Hledají při tom partnera na všech možných místech, a zařízení je jedním z nich.

V klubu probíhá přirozená selekce. Část příchozích, kteří nepatří do dominantní skupiny a nemají

Robert Hořava, Aleš Herzog, Helena Kotová

s ní vztahy, se např. zalekne prostoru, lidí, kteří do něj chodí, toho, jak vypadají a co jim doma o tom všem říkali. Úkolem pracovníků není tuto selekci zcela potlačit, spíše a pouze zajistit bezpečný rámec, aby dospívající mohli prostorem bezpečně „proplout“.

9. REVIZE ÚSPĚŠNOSTI A PŘÍNOSU PRO KLIENTY

Na závěr procesu aplikace je nutná revize úspěšnosti předání a přínosu pro klienty. Tedy jde o to zjistit, zda se změnily:

- znalosti klientů (to jde poměrně jednoduše klasickými otázkami)
- postoje klientů (např. formou postojové škály)
- chování klientů (formou rekapitulace událostí ze života klienta z poslední doby, které se mohou k tématu vztahovat)

Nejjednodušší metodou může být další dotazníkové šetření a porovnání jeho výstupů s výsledky z úvodních dotazníků. Následně pak lze interpretovat posuny znalostí, postojů a chování klientů. Co se týká podoby dotazníku: nekopírujeme původní dotazník, nýbrž v jinak položených otázkách se ptáme na znalosti, postoje a chování. Otázky mohou být přímočařejší – směřované přímo na cíl, protože téma již není tabu.

10. REVIZE VŠECH PŘEDEŠLÝCH KROKŮ PRACOVNÍKY

Na základě vyhodnocení je účelné vrátit se (teoreticky, na poradě) ke všem krokům, rozebrat je a najít drobná či zásadnější zlepšení, zkrátka další možnosti, jak postupovat příště.

PRŮTOKOVÁ A DOPROVÁZEJÍCÍ STRATEGIE V KONTAKTNÍ PRÁCI



Aleš Herzog, Michal Zahradník

Tento text vznikl jako podklad pro seminář Dva typy NZDM v roce 2005. V rámci přípravy publikace Kontaktní práce byl text přepracován a doplněn.

ÚVOD

Pokud sledujeme pole nízkoprahových klubů pro děti a mládež či terénní sociální práce a hledáme jejich společné a rozdílné znaky, můžeme zjednodušeně popsat dvě strategie, jimiž tyto programy reagují na cílovou skupinu. Programy se liší rozdílným způsobem uvažování a praktickými kroky při oslovení a udržování cílové skupiny v aktivním kontaktu. Od toho se odvíjí jejich další odlišnosti, a to aktuální cíle, typická situace, v níž dochází k ukončení projektu, výkonnostní charakteristiky. Cílem textu je umožnit pracovníkům nízkoprahových klubů a terénních programů porozumět strategiím, které lze při práci uplatnit, objektivně stanovovat krátkodobé cíle a efektivně evaluovat výkonnost.

PRÍSTUP PRŮBĚŽNÉ PRÁCE S PROTÉKAJÍCÍ CÍLOVOU SKUPINOU

Velmi zjednodušeně můžeme tuto strategii označit za tzv. průtokovou. Používáme ji typicky tehdy, pokud vytváříme nový projekt, který má velké spádové území. Tedy máme široce vymezenou cílovou skupinu z větší lokality, nemáme žádné klienty a chceme se k nim dostat.

Příklad: Nově vzniklé NZDM má cílovou skupinou „mládež ve věku od 13 do 18 let, která zažívá komplikované životní události, konfliktní společenské situace a negativní zkušenosti“, z lokality bývalého okresního města. Kvantifikace cílové skupiny činí cca 1000 osob.

Průtoková strategie funguje na principu „síta“. Můžeme si ji představit jako když sítem nabíráme směs různých materiálů (cílovou populaci) a soustavným pohybem prosíváme, až zbude ten druh materiálu, na který jsme si síto pořídili (cílová skupina).

Strategii uplatňujeme často v případě, kdy definiční znaky cílové skupiny¹, s níž bychom rádi pracovali, nejsou příliš zřetelné. Jedinec patřící do cílové skupiny není jednoduše identifikovatelný. Platí příměr Klímův²: „Potenciálními klienty jsou proměnlivá uskupení dospívajících, u nichž se dají velmi těžce vysledovat nějaké zřejmé společné rysy“. Projekt se tedy snaží být dostupný tak, aby jej mohla vyhledat větší část cílové populace – umožňuje tzv. testování³. V rámci testování pak vyvíjí aktivní kroky (tedy především pozorování a identifikaci cílové skupiny, kontaktní práci) k tomu, aby v kontaktu zůstali jedinci s definičními znaky cílové skupiny. V praxi to tedy vypadá tak, že strategie funguje s přirozeným mechanismem „průtoku“ cílové populace zařízením, s tím, že ta část cílové populace, která nejvíce

1 Staníček Jiří, Syrový Jan, Éthum 39/2003, Sborník z konference „Práce s neorganizovanými dětmi a mládeží“, 2003

2 Klíma Petr, Děti a mládež v obtížných životních situacích, Richard Jedlička, Petr Klíma, Jaroslav Kofa, Jiří Němec, Jiří Pilař, Thémis, 2004

3 srovnej Klíma Petr, Typologie sociálních služeb: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

naplňuje stanovené definiční znaky, se v zařízení „zdrží“ – stává se klienty. V zařízení se tak reálně vytváří „solidární subkultura“ – neformální skupina teenagerů setkávajících se na určitém oblíbeném místě.⁴

Zařízení tak v praxi „čekají na klienty“, přičemž usilují o svou reálnou dostupnost prostředky, jako jsou streetwork (terénní pracovník upozorňuje potenciální klienty zařízení na jeho existenci a eventuelně je doprovází, dále plakáty ve veřejném výlepu, představení zařízení na školách, letáky distribuované do škol) a atraktivní akce. Zařízení takto buduje (mimo jiné) „atraktivní image“, který má nalákat klienta do programu.

Výrazným rysem tohoto přístupu, pokud jej uplatňujeme v NZDM, je jeho „pasivní vyhledávací aspekt“. Svým nízkým prahem dosahuje zájmu cílové populace a tedy malých bariér pro vyhledání služby. V okamžiku, kdy se v programu daří udržet dostatek jednotlivců ze zvolené cílové skupiny, je možné začít uplatňovat strategii doprovázení. V té chvíli se dostane vyhledávací aspekt na vedlejší kolej.

Příklad: Jako program využívající „pasivní vyhledávání“ a průtokovou strategii můžeme označit i terénní program se stabilním místem, o němž se dá předpokládat, že na ně budou průběžně docházet potenciální klienti. Může jít např. o velké nádraží či rušnou křižovatku, na níž se vyměňují cílové skupiny. Pracovník se v tom případě snaží být na tomto místě, byť jde o přirozené prostředí cílové skupiny, „více doma“ než jeho potenciální klienti.

Častým zdrojem obtíží, se kterými se zařízení využívající „průtokové strategie“ potýkají, je „touha být pro všechny“.

Příklad: Nízkoprahový klub deklaruje (a usiluje o to), že bude pracovat se všemi dospívajícími, tedy např. jak s pachateli šikany, tak šikanovanými, jak s hip hopy, tak technoři, Romy a skinheads). To je někdy možné a lze pro to najít i zdůvodnění v oblasti cílů (snižování míry konfliktů mezi skupinami, výchova k toleranci, prevence xenofobie a rasismu), nicméně to má své meze (může dojít k vytlačování dvou solidárních subkultur mezi sebou). Navíc čím jasnější, jednodušší cíle si stanovíme, tím vyšší šanci na jejich dosažení máme.

Dalším problémem je převaha volnočasové nabídky na úkor sociální práce zřejmě mimo jiné způsobená obavou o ztrátu cílové populace.

Dalším možným rizikem je vyšší míra anonymity v prostředí, kde je průtoková strategie uplatňována – míra, která umožňuje jak klientovi, tak pracovníkovi „nesetkat se“, nedostat se do kontaktu.

4 Klíma Petr, Děti a mládež v obtížných životních situacích, Richard Jedlička, Petr Klíma, Jaroslav Kofa, Jiří Němec, Jiří Pílař, Thémis, 2004

5 srovnej: Klíma Petr, str. 377, Čím a jak se odlišují nízkoprahové služby od standardních?, Děti a mládež v obtížných životních situacích, Richard Jedlička, Petr Klíma, Jaroslav Kofa, Jiří Němec, Jiří Pílař, Thémis, 2004.

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Průtoková a doprovázející strategie v kontaktní práci

Požadované charakteristiky programu využívajícího průtokovou strategii

V období, kdy program jedná pomocí průtokové strategie, by měl své cíle evaluovat z hlediska výkonnosti pomocí těchto charakteristik:

Celkový počet klientů za rok – měl by být vysoký (v řádu stovek osob v závislosti na typu lokality, např. relativně cca 1/3 všech osob cílové populace v lokalitě) – vzhledem k tomu, že dochází k testování služby klienty, je tento aspekt významným indikátorem reálné dostupnosti – nízkoprahovosti⁵

Počet prvokontaktů za rok – měl by být vysoký (v řádu desítek až stovek v závislosti na typu lokality – vzhledem k tomu, že dochází k testování služby klienty, je tento aspekt významným indikátorem reálné dostupnosti – nízkoprahovosti

Denní využívání služby (průměrný počet klientů v zařízení) – mělo by být přiměřeně vysoké v řádu desítek. Je indikátorem vytíženosti služby a přínosu pro jednotlivce.

Parametry stanovení cílů:

Cíle jsou nastaveny spíše v rovině „benefitu“ pro jedince.

Cíle v rovině „benefitu pro skupinu“ jsou obecnější, vícečetnější vzhledem k tomu, že v prostředí klubu se setkává více podob vrstevnických skupinových norem.

Specifika hlediska trvání a ukončení projektu:

Program není časově omezený, je koncipován jako kontinuální, vědomě pracuje s tradicí a návazností, aniž by se měnily jeho základní charakteristiky a filozofie. Uživatelé služeb se mění, stejně jako jejich potřeby a charakteristiky.

V praxi nízkoprahových klubů průtoková strategie v ČR v období let 2003 až 2006 převažovala.

DOPROVÁZEJÍCÍ STRATEGIE

Odlíšnou strategií od „průtokové práce“ je strategie „doprovázející“. Vyznačuje se zaměřením na úzce popsanou cílovou skupinu s jasnými definičními znaky.

Příklady tohoto typu projektu:

NZDM/terénní program má cílovou skupinu „děti a mládež, žijící v prostorách ubytovny pro neplatiče“ města XY. Kvantifikace cílové skupiny činí cca 75 osob.

NZDM má cílovou skupinu „dospívající ve věku 14 až 18 let, hlásící se k subkultuře skinheads, s agresivním chováním“ z města XY. Kvantifikace cílové skupiny: cca 40 osob.

NZDM má cílovou skupinu „romské děti ve věku 8 až 12 let ze sociálně slabé rodiny, s konflikty ve školním prostředí a záškoláctvím z lokality Bronx“. Kvantifikace cílové skupiny: cca 60 osob.

Tento přístup můžeme označovat také jako „průvodce či „šerpa“. Obrazně je tedy program osobou, která na základě kontraktu převezme od horolezecké výpravy část nákladu, doprovází skupinu na cestě a pomůže jí dojít do vrcholových táborů.

Projekty vycházející z doprovázejícího přístupu mají nastaveny definiční znaky své cílové skupiny podrobně a přesně. Jedince patřícího do cílové skupiny lze jednoznačně identifikovat, typicky na základě bydliště či místa pohybu, deklarované a pocítované příslušnosti ke skupině či k určitému typu subkultury.

Programy tak v praxi „vědí, kdo by měl být jejich klientem, kde ho najít“. Usilují o svou reálnou dostupnost přímou komunikací s klientem (skupinou klientů). Při informačních strategiích se zařízení snaží vytvořit takovou „image“, která neodradí klienta (skupinu klientů) od kontaktů s programem – např. pracovníci se představují rodičům klientů, klíčovým osobám subkultury. Vytvoření věrohodnosti a transparentnosti je základní podmínkou pro budoucí pomoc a podporu.

Výrazným rysem tohoto přístupu není setrvalý důraz na „pasivní vyhledávání“. Naopak jde o aktivní

vyhledávání konkrétních jednotlivců a skupin. Nízkoprahovost je zde brána v úzkém smyslu reálné dostupnosti pro vybranou „doprovázenou“ cílovou skupinu⁶. Pro ostatní nemusí být projekt dostupný, není to prioritou. Jde o to, aby do programu „dorazila“ a aby v kontaktu s programem setrvala vybraná cílová skupina. V případě, že by cílová skupina do zařízení nechtěla docházet, musí pracovníci buď „vyrazit za ní“, nebo práci ukončit.

Výrazným rysem tohoto druhu programu by měl být intenzivní kontakt a znalost „své“ cílové skupiny a jejího prostředí. Tedy schopnost pojmenovat problematiku, popsat detailně potřeby klientů, externí vlivy. Program musí být dostatečně silným a respektovaným aktérem, který může přispět ke změnám jak uvnitř cílové skupiny, tak v rámci jejího okolí.

Požadované charakteristiky programu využívajícího doprovázející strategii:

V období, kdy program jedná pomocí průtokové strategie, by měl své cíle evaluovat z hlediska výkonnosti pomocí těchto charakteristik:

Celkový počet klientů za rok. Nemusí být vysoký v absolutních číslech, významný je poměr počtu klientů, kteří využili službu, k celkovému počtu osob cílové skupiny. (Např. počet klientů 25 osob/cílová skupina 40 osob)

Počet prvokontaktů za rok. Pokud projekt funguje více let nebo delší dobu a je již ukončena fáze navázání vztahu, není tento indikátor tolik významný. Může být však vodítkem, zda zařízení je schopno oslovit i klienty, kteří původně neměli zájem využívat služby.

Denní využívání služby (průměrný počet klientů v zařízení). Toto číslo by mělo být přiměřeně velké, nelze vzhledem k charakteristice projektů očekávat „kvanta klientů“. Jde však o indikátor vytíženosti služby a přínosu pro jednotlivce, ve vztahu ke kvalitě pracovníků (orientace v problematice, znalost cílové skupiny a jejich zvyků apod.).

V rámci kvalitativních výkonů by se měla často objevovat individuální případová práce a také skupinová práce.

Z hlediska stanovení cílů:

Cíle jsou nastaveny především v rovině benefitu pro cílovou skupinu, případně také pro okolí cílové skupiny.

Cíle jsou nastaveny velmi konkrétně, z hlediska uchopitelných změn v rámci celé skupiny.

V rovině cílů se uvažuje o změnách „skupinové normy“.

Výsledky v rovině „benefitu pro skupinu“ jsou kvalitativně a kvantitativně pojmenovatelné a jsou průběžně evaluovány.

Z hlediska trvání a ukončení projektu:

Je od počátku jasné, kdy (naplněním jakých cílů) bude program ukončen. Po zhodnocení je možné se rozhodnout pro realizaci návazného programu. To ale může předpokládat překontraktování s cílovou skupinou a pravděpodobně i změnu metod. Uživatelé služby se nemění, naplněním cílů je ukončen program.

Tento přístup se v ČR nejčastěji vyskytuje v práci se skupinami ohroženými sociálním vyloučením, často v lokalitách „ghett“. Zřídka se u nás objevuje stacionární práce se subkulturami mládeže (když už, tak terénní). Jde přitom o základní přístup, který stál u zrodu kontaktní práce.

⁶ srovnej: Klíma Petr, str. 377, Čím a jak se odlišují nízkoprahové služby od standardních? – Děti a mládež v obtížných životních situacích, Richard Jedlička, Petr Klíma, Jaroslav Kofa, Jiří Němec, Jiří Pílař, Thémis, 2004

*IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Průtoková a doprovázející strategie v kontaktní práci***ZÁVĚR**

Toto orientační vymezení dvou strategií má umožnit pracovníkům lépe rozumět svému programu a objektivněji stanovovat cíle a evaluovat výkonnost.

Z hlediska dobré praxe je však zřejmá **komplementarita obou přístupů**. Nejde o dva protichůdné modely, jde spíše o přístupy, které využíváme v určitém období existence služeb a které mohou na sebe plynule navazovat. O komplexní službě bude možné mluvit právě a jen v případě, kdy budou oba přístupy užívány ve vzájemném souladu. Tedy musíme být schopni vyhodnocovat potřeby cílové skupiny a nacházet vhodnou strategii, jak na ně vhodně reagovat.

KLUBOVÉ KONSTELACE



Aleš Herzog

Tento materiál vznikl s laskavým svolením PaedDr. Petra Klímy, a to rozpracováním konceptů, které přinesl, především jeho materiálu Fáze práce s klientem (materiál byl představen v rámci intervizního semináře Nízkoprahově orientovaná práce s mládeží v říjnu 2004.) Při předchozí distribuci tohoto textu jako sylabu vzdělávacích kurzů byly využívány jiné názvy konstelací (Masa, Skupina, Pasažér a Klient). Vznik antologie dal výzvu k aktualizaci textu včetně změny terminologie.

ÚVOD

Při vývoji a vzájemném srovnání praxe nízkoprahových klubů v České republice bylo položeno mnoho otázek, z nichž řada směřovala k příčinám rozdílů mezi chováním klientů jednotlivých zařízení. Namátkou: „Proč jsou Vaši klienti jako beránci, když nám dělají systematicky z klubu 'kůlničku na dříví?'“ „Proč jsou nově příchozí klienti po konfrontaci s naší nabídkou odměření a dokonce se vyhýbají kontaktu?“ Co mají naši pracovníci dělat, aby nemuseli „jako policejní komendo“ stále hlídat porušování pravidel?“

Při hledání odpovědí na tyto otázky se jako jedním z možných zdrojů pro odpověď ukázalo být schéma typických konstelací. Téma konstelací je v psychosociálních disciplínách tématem častým. Tato variace na konstelační mapy, tedy schéma typů klubových konstelací, nám může posloužit při orientaci v převažujícím dění, které zaznamenáváme v praxi nízkoprahových klubů.

Klíčové termíny:

Role – způsob chování, které je pro jedince v určitém prostředí vhodné a žádoucí

Konstelace – souhrn skladby jedinců v prostředí, jejich vzájemných vztahů a jejich vztahu k prostředí, v rámci mapy pak konstelace znamená souhrn rolí klientů v prostředí klubu, jejich vzájemných vztahů navzájem a jejich vztahů k pracovníkům a klubu

Modus – hodnota s největší četností v souboru dat, nejpravděpodobnější (nejčastější) hodnota

Obrázek nám ukazuje pět různých variant konstelací. Jsou to: CHAOS a SPOLEČENSTVÍ, pokud se zaměřujeme na celek. Pokud se zaměřujeme na jednotlivce, pak konstelace (či spíš typický modus) je ZBLLOUDILÝ TURISTA, DIVÁK a AKTÉR. Horizontální umístění nám popisuje intenzitu vztahů a také pozitivní či negativní naladění.

Mapa klubových konstelací

Konstelace CHAOS Nabídka: - prostor, volnočasové aktivity Dominující činnosti: - práce s pravidly a zajištění bezpečí - kontaktní práce - pozorování a volba cílové skupiny	Konstelace ZBLOUDILÝ TURISTA Nabídka: - pověst, vrstevníci Dominující činnosti: - Kontaktní práce Motivace: - zvědavost
Konstelace SPOLEČENSTVÍ Nabídka: - vrstevnická aréna, podmínky pro rozvoj Dominující činnosti: - práce s výchovnou situací zaměřená na změny skupinové normy - vytváření podmínek pro rozvoj členů skupiny - preventivní a podpůrné programy	Konstelace DIVÁK Nabídka: - bezpečí, vrstevníci Dominující činnosti: - kontaktní práce, budování vztahu - práce s výchovnou situací Motivace - vztahy s vrstevníky - pozorování dění, zábava
	Konstelace AKTÉR Nabídka: - osobní kontakt a zájem, pomoc Dominující činnosti: - kontraktování - informační servis, poradenství a další náročnější služby - porozumění, výzvy Motivace - zájem o pracovníky a dění - chuť participovat

Horizontální osa: zaměření na celek / zaměření na jednotlivce

Vertikální osa: Nízká intenzita pozitivních vztahů a kooperace / vysoká intenzita

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Klubové konstelace

Je zřejmé, že konstelace Chaos, Zbloudilý turista, a částečně i Divák jsou negativní či částečně negativní. Kontaktní pracovníci nízkoprahového klubu by proto měli mít ambici s takovými konstelacemi pracovat a proměňovat je v konstelace pozitivní, tedy ve Společenství.

Pro změnu konstelace je důležitá:

- 1) schopnost vyznat se v dění klubu,
- 2) schopnost efektivně na toto dění reagovat přiměřenými prostředky. Přitom je důležité si uvědomit, že změny (přesuny mezi konstelacemi) se odehrávají v rámci delšího času.

2. KONSTELACE CHAOS

2.1 Charakteristika Chaosu

V této konstelaci se typicky ocitají nově zřízené kluby, můžeme ji však vysledovat vždy, když do klubu dorazí náraz větší počet s naším programem dosud neseznámených dospívajících. Jde o fázi zaplavování, kdy se nám část cílové populace objeví v klubu, často ve velkém počtu. Dav si sebou přináší svoje normy z venkovního prostředí (tzv. normy ulice). Klub je vnímán jako neurčitý, nezřetelně vymezený prostor, poskytující anonymní možnost vybití energie. Jednotliví dospívající přistupují ke klubu konzumně a nemají představu o tom, jaké normy chování v tomto prostředí jsou přiměřené (vycházejí ze zvyklostí uvnitř své vrstevnické skupiny). Prostor dluhu umožňuje se schovat v masu, což jim dává pocit bezpečí. V konstelaci Chaos probíhá všeobecné testování norem a chování ostatních osob, vyskytujících se v objektu, včetně pracovníků. Někdy může docházet k úmyslnému vyhrcování situace, převážně ze strany chlapců. Teritorialita se v prostředí objevuje a má podobu arény: kdo bude nejsilnější, kdo ovládne prostor. Tato celková konstelace existuje, pokud jsou v převaze individuální konstelace „Divák“ a „Zbloudilý turista“.

Ve konstelaci chaosu dochází často k tomu, že klub je zahlcen „náporcem“ dospívajících a pracovníci se ocitají v rolích „hlídačů pořádku“ – v neustálém konfliktu s anonymními „narušiteli pravidel“. Přestože nás mohou těšit velká čísla denní návštěvnosti a celkového průtoku klubem, interpretace těchto čísel je nelichotivá. Klubem protéká neidentifikovatelná masa, z níž pro nás zatím anonymní tváře teenagerů, které s námi zatím nepromluví ani slovo, obtížně můžeme nazývat klienty.

Spouštěcím mechanismem pro zaplavování klubu je nabídka prostoru koncipovaného v duchu některých nízkoprahových principů (tedy reálná dostupnost pro cílovou skupinu v prostoru a čase) a nabídka jednoduchých volnočasových aktivit, koncipovaných jako lákadlo (typicky reprodukováná hudba na přání, stolní fotbal).

2.2 Dominující činnosti

Aktivity, které pracovníci v této konstelaci vykonávají ve vztahu k cílové populaci:

Kontaktní práce

Kontaktní práce je klíčem ke změně. Nesmíme připustit anonymní prostředí a potvrzovat určitou nechuť z kontaktu, kterou může část návštěvníků mít. Pracovníci musí využívat svou výhodu „domácího prostředí“ a „vlastní autenticity“ (já sem patřím) v prostředí při navazování kontaktu. Prvním krokem je důsledné dodržování procedury prvního kontaktu. U prvního kontaktu platí „čím dříve, tím lépe“. Některá zařízení ale tvrdí, že první kontakt nemusí nastat vždy nutně „poprvé“, kdy se nám dospívající objeví na prahu, tedy že jeho první nebo druhou návštěvu můžeme vědomě nechat jako „aklimatizační“ a pouze pozorovat. Lze přitom použít formu „kontaktních rámců“, tedy pomyslných „retardérů“, úmyslně vystavěných příležitostí ke kontaktu (může jít např. o to, že vybavení neleží v klubu volně, ale je nutné si ho u pracovníka půjčit – důvod ke kontaktu). Ve fázi masy pak musí kontaktní práce probíhat pravidelně a důsledně, i přes dílčí či časté neúspěchy (situace, kdy se dospívající odmítá s námi bavit). Zde musíme citlivě vyhledávat vhodné situace. Např. pokud se rozhodneme provést první kontakt v situaci, kdy se nám nový klient objeví v klubu poprvé, ale je schován v partičce starších chlapíků, která nás „nemusí“, tak oslovením před nimi toho příliš nedosáhneme – spíše dojde k odporu. Vystavíme pro nás nového klienta tlaku vrstevnické konformity a sebe možné konfrontaci se skupinou,

kteřá pravděpodobně povede k porušení pravidel (někdo nás pošle do) a následnému udělování sankcí.

Práce s pravidly a zajištění bezpečí

Bezpečný prostor garantovaný přítomností pracovníků je primárním požadavkem. Pracovníci by měli být schopni „usledovat“ situace, v nichž dochází k porušování pravidel, aktivně do nich vstupovat a intervenovat. To samozřejmě může přivodit spoustu nepříjemných konfliktů, při nichž dospívající budou testovat výdrž pracovníků (např. odmítnou opustit prostor klubu, budou chtít důkazy o porušení pravidel, budou stupňovat porušování pravidel atd.). Nástroji pracovníka přitom jsou:

- zveřejněná a propagovaná pravidla
- jasný a pro cílovou populaci srozumitelný výklad pravidel
- schopnost srozumitelně obhájit význam pravidel
- důslednost, přiměřeně konstruktivní přístup k řešení situací
- jednotný postup pracovníků

Pozorování a volba cílové skupiny

Úloha „pozorovatele“ či možná ještě přesněji „stopaře“ je ve modu chaosu klíčová. Znamená hledání odpovědí na otázku: „Čím a jak naši současní návštěvníci žijí?“ Zajímá nás přitom jak konkrétní rizikové chování (konkrétních) dospívajících, tak životní obtíže, které prožívají. Pozorování přitom nemůže probíhat pouze v prostorách nízkoprahového klubu. Zde je nutný i přehled o dění v lokalitě, o dalších subkulturálních skupinách dospívajících, kteří se v ní nacházejí. Výhodou je fungování v síti vedle terénní sociální práce.

Volba, s kým budeme pracovat, je pak významným krokem, posouvajícím nás do úrovně, v níž můžeme konkretizovat cíle a udělat revizi prostředků. Svou preferenci projevujeme prostřednictvím kontaktní práce, v níž se zaměřujeme na klíčové osoby ze skupiny, a prostřednictvím upravování podmínek tak, aby byly adekvátní zvolené skupině. V současné praxi však spíše dochází k tomu, „že nám v klubu někdo zůstane, eventuálně vytlačí ostatní skupiny, a tak se stane naší cílovou skupinou. To může svědčit o určitém selhání, především na úrovni základního zaměření projektu (tj. že jsme vybudovali klub na špatném místě, ve špatných prostorách, špatně jsem nastavili jeho vnitřní strukturu a vybavení, pracovníci nebyli dostatečně připraveni na vzniklé situace atd.).

Situační intervence a informační servis

Ve fázi masy jde především o dílčí nespojité jednorázové výkony. Často se mohou odehrávat na základě toho, že nás cílová skupina „testuje“. Jde o to, maximálně tyto výkony využít v posílení kontaktu (viz kontaktní práce).

2.3 Rizika Chaosu

Prvním rizikem je, že jde o období, kdy dochází k extrémní zátěži pracovníků. Hrozí vyčerpání pracovníků, pocit bezmoci a nulového efektu práce, vyúsťující v rezignaci či odchod z oboru. Pozornost je tedy třeba věnovat podpoře pracovníků i revizi, zda našim cílům odpovídají naše prostředky. Je třeba si klást otázku: Jsou pracovníci dostatečně lidsky i odborně vybavení na fázi střetů a porušování pravidel? Není šíře volnočasového vybavení a programových aktivit v zájmu nalákání dospívajících příliš velká, takže poskytuje mnoho příležitosti ke střetům a konfliktům?

Druhým rizikem je sklouznutí ke zdánlivě definitivním řešením nastalé situace. Často se tak děje formou zákazů vstupu („zbavíme se ho, protože to takhle dál nejde“), hledání jiné cílové populace atd. Zde je třeba ptát se: Nejsou ti, kteří nejvíce masivně porušují pravidla, pro nás velmi zajímavou cílovou skupinou? Kdo jiný s nimi bude pracovat, pokud je definitivně odmítneme?

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Klubové konstelace

Příklad: V jednom nízkoprahovém klubu si pracovníci stěžovali, že jim do klubu proudí mnoho starších chlapců, kteří mnoha různými způsoby likvidují či rozkrádají vybavení klubu, které bylo rozsáhlé (počítače, hudební nástroje, stolní hry atd.). Jako vhodné řešení se jim v danou chvíli jevílo důsledné uplatňování definitivních zákazů vstupu a zřízení vrátnice a zaměstnání pracovníka „ochranky“, který bude už u vstupu dělat selekci a nebude pouštět ty dospívající, kteří mají zákaz. Můžeme se vžít do situace, která v pracovnících vyvolává tyto pocity, a porozumět jim. Nicméně jako vhodnější řešení se jeví udělat analýzu projektu z hlediska jeho adekvátnosti vůči cílové skupině – zredukovat množství volnočasového vybavení na téměř holé zdi a posílit schopnosti a dovednosti pracovníků v konfliktních situacích. Situace by tak bylo možné v delším časovém období zvládnout za využití krátkodobých „distanců“.

Zde je třeba vyslovit i určité povzbuzení: Období boje, kdy klub ovládají spíše klienti než my, je překonatelné. Pokud naši práci děláme dobře, tak v delším časovém období dochází k usazení norem chování, ke zklidnění vyhozené situace.

„Zákon“ posunu konstelací při vzniku klubu

Velmi zjednodušeně a zkreslujícím způsobem, ale lapidárně, charakterizuje pohyb v konstelacích následující výrok: „První rok ovládají klub klienti. Pokud jsou pracovníci šikovní, tak druhý rok je to plichta (remíza), a teprve třetí rok skončí bitevní vřava a zavládne mír a láska na klubovém poli.“

3. KONSTELACE SPOLEČENSTVÍ

3.1 Charakteristika konstelace Společenství

Jde o fázi spolubytí, kdy v klubu koexistují pracovníci a dospívající a vzájemně se ovlivňují. Co je pro tuto fázi charakteristické?

Jsme schopni popsat podle různých podrobnějších charakteristik, kdo je naše cílová skupina(y), kdo je náš typický klient. Můžeme identifikovat konkrétní tváře dospívajících, kteří do klubu docházejí, a také identifikovat role ve skupině. Lze také identifikovat osoby, které nejsou začleněny do skupiny, a přitom docházejí do klubu (vyčnívají – může jít např. o outsidersy, o osoby se speciální zakázkou atd.). Je možné také identifikovat skupinové normy. Vztahy mezi pracovníky a skupinou jsou zřetelné, mají jasné polarity. V prostoru klubu existují zaběhlá „žitá“ pravidla chování, prostor je v rámci možností bezpečný. V konstelaci Společenství s námi dospívající komunikují, jsou ochotni si povídat. V takovémto prostředí se také objevuje teritorialita na bázi „domácí skupina“ v. „okolí“.

Nabídkou, tedy tím, co dospívající v klubu vyhledávají, je z hlediska dospívajících primárně prostředí vrstevnické arény – přítomnost vrstevníků, možnost rozvoje vrstevnických vztahů v rámci společného trávení času. Tato skupinová konstelace nastává, pokud nejčastější modus v rámci individuálních konstelací je Aktér, nebo alespoň jádro klientů (majoritní, nejsilnější skupina v klubu) je v převažující konstelaci Aktér.

Kontaktní pracovníci nabízejí v takovéto konstelaci podmínky pro rozvoj členů skupiny. Čili se snaží konstruktivním způsobem reagovat na potřeby a přání, které dospívající projevují (tyto zakázky mohou mít velmi konkrétní a reálnou podobu – např. chtěli bychom dělat beatbox - potřebujeme kazeták a mikrofon; mohou mít ovšem i podobu abstraktní a nereálnou – např. chtěli bychom tu botanický kroužek pro pěstování hydrofonních rostlin, chtěli bychom vrtulník, pak hledáme kompromisní řešení či pozitivní využití vnesené energie). Snažíme se být institucí, která naslouchá přáním a je schopná jim vyjít vstříc.

3.2 Rizika v konstelaci Společenství

Rizikem je „před-pochopení“ či přílišné nekritické „nadchnutí se“ pro přání skupiny. Jde o to, že kontaktní pracovníci nedostatečně naslouchají a málo pozorují či málo přemýšlí. Pak dochází k tomu, že investují spoustu energie a peněz do aktivit, které nejsou využity. Tedy např. pořádají koncerty, u jejichž organizace nikdo z klientů neasistuje a na které nikdo nepříjde. Zavazují se k tomu, že za novou překážku bude na skateparku 10 let pořádek a nikdo tam nebude kouřit, takže pak musí na ploše sami zametat a hádat se s hulícími skejťáky.

3.3 Dominující činnosti

Dominující činnosti, které pracovníci v této situaci dělají ve vztahu k cílové populaci:

Kontaktní práce

Jádro kontaktní práce se přesouvá od odanonymizování do **úrovně budování vztahu**, posilování vzájemné důvěry, vznikají podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí je **upevňování hranic** komunikace s klientem a **kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby** a naučit se využívat existující nabídky služeb.

Práce s výchovnou situací

Práce s výchovnou situací má podobu cílených situačních intervencí, eventuelně dalších výkonů (informační servis, poradenství, atd.), které reagují na dění v klubu. Lze je vyhodnocovat, najít jejich převažující témata a z nich pak koncipovat dlouhodobější programy zaměřené na změnu skupinové normy. Jedním z významných obsahů je práce s teritorialitou skupin (reakce na to, že si dílčí skupiny dělají nárok na svoji „exkluzivitu“ či nadřazenost v prostoru klubu – jasný přesah k schopnosti tolerance a spolupráce).

Preventivní a podpůrné programy

Specifické preventivní programy mohou vycházet z různých konceptů (např. KAB model), jejich efektivita se však odvozuje od toho, nakolik přiměřeně pragmaticky reagují na reálný svět dospívajících a jakých prostředků se používá (možnosti jsou velké – od situační intervence po diskusi). Podpůrné programy slouží k rozvoji dovedností skupiny (od dílen po výjezdy).

4. KONSTELACE ZBLLOUDILÝ TURISTA

Jde o první fázi, v níž se v klubu objevují nově příchozí. Buď se v klubu ocitají uvědoměle, vlastním rozhodnutím na základě určité zvědavosti, která je vyvolána pověstí klubu (např. pověst, kterou má klub v místní škole). Nebo sem přicházejí, když doprovázejí kamarády, v podstatě bez žádného očekávání či motivace. Je přitom důležité zmínit váhu a význam prvního dojmu, tedy jak klub na nově příchozí působí. V případě, že klub zanechává dojem negativní, nově příchozí se „otočí čelem vzad a delší dobu do klubu nezavítá“. Jde tedy o to, aby „kontaktní rámec“ klubu byl nastaven tak, aby i „zbloudilý turista“ (člen cílové skupiny) získal k prostoru sympatie.

Základní aktivitou v této konstelaci je důsledná procedura prvokontaktu. Klíčové je včas a vhodným způsobem navázat s nově příchozím kontakt, dát mu uchopitelnou představu o tom, „v jakém zařízení se nachází“, a zjistit, zda patří do cílové skupiny a má zájem o nízkoprahový klub. Pracovník v dané chvíli vyhodnocuje, nakolik silná je motivace „turisty“ zůstat v zařízení, a podle toho případně zvyšuje intenzitu vzájemného kontaktu a dává nabídky činností („co dělat v prostorách klubu“). V případě, že „zbloudilý turista“ přichází ve skupině dospívajících, která již má ke klubu určitý vztah, může být počáteční zájem, projevovaný pracovníkem o osobu dospívajícího, nižší než v případě, že dospívající přišel sám.

Mluvíme-li o zbloudilém turistovi, vybaví se nám slovo v terminologii NZDM dříve časté, a to „návštěvník“. Návštěvník je někdo, o kom v podstatě nic nevíme, mluvili jsme s ním velmi málo, není zřejmé, zda do klubu bude chodit pravidelně či nikoliv, není jasné, „zda do klubu patří“.

K roli zbloudilého turistu typicky patří, že dospívající zkoumají, zda je v klubu něco k užítu, zda je prostor pro ně zajímavý, zda je tu dostatek podnětů. A chování může mít také polarity turistů: buď může jít o rozmařilý konzum bez respektu k navštívenému místu (což prokazují např. ragbisté bez trička vstupující do katedrály Svatého Víta). Opačným případem je zcela odměřená nejistota spojená s obavami, kterou projevují turisté, kteří se v navštíveném místě z obavy před zdravotními komplikacemi nedotknou ničeho místního a vozí si s sebou vše od vody po toaletní papír.

5. KONSTELACE DIVÁK

5.1 Charakteristiky konstelace Divák

Jde o konstelaci, kdy už je zjevné, že dospívající má zájem o nízkoprahový klub, jeho vztah jak k tomuto prostoru, tak k pracovníkům není silný. Část dospívajících v této konstelaci příliš nekomunikuje s pracovníky (ve chvíli, kdy je pracovník osloven, jsou nejistí, či odměření; nebo mohou jednat uhýbavě s cílem co nejrychleji ukončit kontakt).

Role diváka má v sobě (oproti zbloudilému turistovi) přece jen některé jistoty. Divák především:

- vybral si klub jako „zázemí“, či si vybral nějakou „atrakci“, kterou nabízíme
- již „nastoupil“ a „veze se“ spolu s námi (lze přirovnat k tomu, že jedeme stejným autobusem)
- zvyká si na naši přítomnost (lze přirovnávat k poněkud nejistému rozhlížení, kdo tu je v autobuse na dalších sedadlech, jak vypadá šofér)
- má nějaký důvod k tomu, že nastoupil (tímto důvodem je nejčastěji přítomnost vrstevníků)

Nejistoty, které pro nás dospívající v roli diváka představuje:

- nevíme, co o nás a klubu ví a co si myslí (zda on ví, jakým „autobusem“ to jede),
- náš vzájemný vztah je mlhavý, neurčitý: jako „pouhý divák“ je pro nás schován ve skupině ostatních diváků. Ve chvíli, kdy jej oslovíme, aby přišel „na pódium“, se můžeme setkat jak s odporem, tak s ochotou přijít, ale spíše vedenou motivací exhibovat před vrstevníky než s námi spolupracovat. Dalším typickým znakem této fáze je vyvolávání konfliktů a v konfliktech opoziční postoj „proti nám“, především jako součást testování, zda jsme autoritou (zda nás jde či nejde „očůrat“, nakolik platí pravidla, nakolik jsme je schopni prosadit).

Naší nabídkou, tedy tím, co „divákům“ v klubu nabízíme, je:

- bezpečí, tedy především prostředí, které na dospívajícího nepůsobí nepřátelsky, kde se cítí dobře, kde se může víceméně svobodně projevit, včetně toho, že se může bezpečně setkat s někým, kdo by jej v rámci pravidel ulice asi atakoval
- možnost zapojit se do vrstevnických vztahů v rámci společného trávení času
- zábavu
- zájem, tedy pozornost, kterou pracovníci deklarují a realizují, věnují i „divákům“ (jak se máš?, jak bylo ve škole?, ty máš dobrý triko!, líbí se ti tahle muzika?, ...); přitom se však pohybujeme spíše na úrovni „společenské konverzace“ a „nespojité komunikace“, nejsme součástí „příběhu“; naše možnosti se doptat jsou omezené

5.2 Dominující činnosti

Kontaktní práce, budování vztahu

Jádro kontaktní práce – podobně jako v případě fáze Společenství – se přesouvá od odanonymizování do úrovně budování vztahu, posilování vzájemné důvěry, vznikají podmínky potřebné pro rozvíjení kontaktu a poskytování dalších služeb. Součástí je upevňování hranic komunikace s dospívajícím a kultivování jeho schopnosti vyjádřit své potřeby a naučit se využívat existující nabídky služeb.

Práce s výchovnou situací

Má podobu cílených situačních intervencí, eventuelně dalších výkonů (informační servis, poradenství, atd.), které reagují na dění v klubu. Lze plně uplatnit charakteristiky popsané v konstelaci Společenství s jedním rozdílem: Výchovné situace nám slouží jako ledoborec, který doplňuje kontaktní práci a urychluje možnost vybudovat vztah a dostat se do fáze „aktér“. Např. situace, která je evidentním porušením pravidel – dva chlapci se v klubu poperou – je pro nás příležitostí jednak zasáhnout do norem skupiny situační intervencí, a jednak při citlivém přístupu můžeme výrazně prohloubit svůj osobní vztah s oběma aktéry.

V osobním rozměru mají výchovné situace nejčastěji podobu:

- vyjádření porozumění. V osobním kontaktu s dospívajícími je vyjádření „porozumění“, tedy určitého respektu a spolubytí, jak výrazným prostředkem (k prohloubení vztahu), tak významnou cílovou hodnotou (která pomáhá ve stabilizaci dospívajícího);
- předložení výzvy. Výzva je „intervencí“, „pedagogickým zásahem“, tedy aktem, který nutí diváka k zamyšlení, aktem, který využívá vzniklé energie výchovné situace a efektivně s ní nakládá.

6. KONSTELACE AKTÉR

6.1 Charakteristika konstelace Aktér

Jak můžeme charakterizovat dospívajícího v roli aktéra? Dospívající v této konstelaci se již určitým způsobem identifikuje se zařízením (dává najevo, že do klubu patří, že jde o místo, kam chodí, má relativně přesnou představu o tom, co klub je a k čemu slouží). Aktér rovněž čerpá náročnější služby (kromě kontaktní práce, situační intervence a informačního servisu dochází k poradenství a dalším náročnějším úkonům.) Aktér přijímá zájem pracovníků a identifikuje se s tím, že „klientem“.

S aktérem jsme tedy navázali kontakt a vytvořili určitý vztah (v rámci modelu pracovník – klient).

Naší nabídkou, tedy tím, co nabízíme a co klient v klubu vyhledává, je:

Osobní kontakt

Jde to, že nabízíme dospívajícímu možnost vstupovat s námi do interakce, a především určitou formu blízkosti, spolubytí. Jako pracovník jsme v roli určité autority, jejíž přítomnost je pro klienta zajímavá, bezpečná.

Zájem

Ve vzájemné interakci jsme vstřícní, deklarujeme zájem a jsme pozorní. Náš vzájemný kontakt se již nepohybuje jen na úrovni „společenské konverzace“, ale jde hlouběji, dotýká se osobních témat, má podobu spojitě komunikace (Tak jak to s tou učitelkou, která je na Tebe zasedlá, dopadlo?, atd.).

Pomoc

Ve fázi aktéra má slovo „pomoc“, které v předchozích fázích mělo poněkud neuchopitelnou podobu, reálný rozměr. Jde o zřetelnou nabídku našich sil, kterou klient může využít a rozumět jí.

6.2 Dominující činnosti

Kontraktování

Tedy proces, v němž pozorujeme, analyzujeme, komunikujeme a dojednáváme služby a činnosti, v nichž můžeme být klientům užiteční, a zároveň hodnotíme naplnění těch, které jsme společně již poskytli.

Informační servis, poradenství a další náročnější služby

Ve službách jsme se posunuli od převážně jednosměrných úkonů (myšleno od nás ke klientovi) k obousměrným procesům (klient přichází s tématy, reaguje na podněty, dává zpětnou vazbu atd.).

Výzvy

Výzva je „intervencí“, „pedagogickým zásahem“, tedy aktem, který nutí klienta k zamyšlení, aktem, který využívá vzniklé energie výchovné situace a efektivně s ní nakládá. Úroveň vztahu a vzájemná znalost nám umožňuje dávat cílenější a systematictější výzvy.

7. ZÁVĚR

Nízkoprahové kluby vytvářejí kombinací vzájemných vztahů jedinců (jednotlivých klientů), jejich skupin, prostředí a pracovníků natolik specifický mikrosvět, že orientace v tomto prostředí je velmi náročná. Konstelační schémata nám orientaci zjednodušují a umožňují názornost. Klubové konstelace CHAOS, SPOLEČENSTVÍ, ZBLLOUDILÝ TURISTA, DIVÁK a AKTÉR nejsou pevné, navždy vytesané zákony, přesně a neměnně popisující praxi nízkoprahových klubů. Jsou jednou z inspirací, jak přemýšlet a hledat cesty pro práci s jednotlivci a skupinami v rámci sociálně pedagogické práce s dospívajícími.

PRÁCE S DOMOVSKOU SKUPINOU V NÍZKOPRAHOVÉM KLUBU



Jindřich Exner

1. ÚVOD

Technika „práce s domovskou skupinou“ není dosud běžnou praxí v nízkoprahových klubech. Jedná se o poněkud odlišný styl práce, než který je většinou na klubech uplatňován. Jeho specifika leží v časovém oddělení práce od běžného chodu klubu, v délce trvání a struktuře jednotlivých setkání. Jde o dlouhodobou práci se skupinovou normou, která se promítá do chodu klubu, ale není jeho přímou součástí, zároveň je zaměřena na relativně úzkou skupinu uživatelů služeb, nikoli tedy na všechny uživatele, kteří do klubu dochází.

2. CO JE DOMOVSKÁ SKUPINA

Domovská skupina je aktivita s uživateli služeb, oddělená od běžného provozu klubu. Jde o setkávání „klubáků“ (klientů nízkoprahového klubu) mimo čas klubu. Setkání jsou časově ohraničená a jejich délka je 1,5h. Skupina prochází několika fázemi, v nichž vykrytalizuje jádro uživatelů, kteří na setkávání chodí pravidelně a ve stálém počtu. Vzniklé jádro je pak schopno přenášet své pozitivní vzorce chování a korigované chování zpět do života klubu a tím ovlivňovat skupinové normy, které se na klubu uplatňují a žijí. Ve velké míře jde o práci se sebekorigujícím aspektem skupiny.

Rozdíl od běžné práce se skupinou je patrný v časovém oddělení aktivit skupiny a její – v pozdějších fázích deklarované – uzavřenosti.

Na tomto místě se mohou vyskytnout námitky, že jde o jakési „elitářství“, které by mohlo být pro atmosféru a fungování klubu nezdavé až konfliktní. Ano i ne. V první fázi mají do skupiny přístup všichni zájemci o členství v ní, později vykrytalizuje jádro uživatelů, kteří jsou schopni (proč to nepřiznat) udržet strukturu a nároky skupinové formy práce. Tedy uživatelé služeb, pro které je skupina „příliš vysoký práh“, z ní v pozdějších fázích odejdou. V tomto směru je členství ve skupině jakousi nadstavbou.

Historie domovské skupiny nízkoprahového klubu Krok

Práce s určitou skupinou uživatelů běží v o.s. Proxima Sociale v pražských Modřanech od roku 1998. Jednotlivé běhy skupiny se od sebe v počátku navzájem lišily ve struktuře, zaměření i formě. Nejdříve šlo o jakýsi „doplněk“ klubu a spíše o vnitřně neprovázaná setkávání pracovníků klubu a uživatelů služeb. Náplň skupin byly hry a zamyšlení, reflektování sebe a dění v klubu. Postupně se během let vybrušovala forma setkávání a jejich náplň včetně příprav a záznamů z jednotlivých setkání. Sami členové skupiny si vymysleli její název, a i přes snahy pracovníků o změnu (rozuměj aktualizaci za přispění nových klientů) si i noví „klubáci“ stále ponechávají název skupiny stejný: La Resistence.

Během let praxe v nízkoprahovém klubu Krok se nepotvrdila obava, že klub bude rozdělen na „Oni“ a „My“. Členové skupiny se v běžném klubu nechlubili svým „elitářským“ příslušenstvím ke skupině. Naopak se ukazoval jako pozitivní faktor přenášení pozitivních postojů a sebekorekce ze skupiny do života klubu a vliv na „klubáky“, kteří ve skupině nebyli. Ovšem i pokud došlo k napětí mezi členy domovské skupiny a dalšími uživateli, byl to výborný materiál a téma pro práci v klubu.

3. DEFINOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Pro zjednodušení a orientaci přináším definici pojmů, které se budou dále v textu vyskytovat a s kterými budu pracovat.

Domovská skupina: uzavřená skupina uživatelů služeb klubu vymezená prostorem a časem, vytváří se a modeluje jádro klubu

Otevřenost skupiny: možnost účastnit se, stát se členem skupiny

Fáze skupiny: časové úseky, kterými skupina prochází

Ritualizované přechody: události oddělující jednotlivé fáze skupiny

Návštěvník: uživatel, kterého na skupinu pozvou její členové, nemá hlasovací právo

Iniciační rituál: zážitková událost, ustanovující základní členy skupiny

Přechodový rituál: společný zážitek skupiny mimo zařízení/prostor, kde se skupina realizuje, uzavírá skupinu. Poté se již nelze stát členem skupiny.

Závěrečný rituál: ukončení činnosti skupiny

Nositel aktivity: ten, kdo přináší témata, hry, aktivity na skupinu, je hybatelem skupinové dynamiky

4. CÍLE DOMOVSKÉ SKUPINY

Hlavním cílem domovské skupiny je zvyšování sociálních kompetencí jednotlivců prostřednictvím skupinové práce a následné přenášení naučených pozitivních vzorců chování do sociálních interakcí v klubu.

Dílčími cíli, o jejichž naplnění lze usilovat, jsou zvládnutí sociálních rolí, utváření skupinových norem a přenos pozitivních vzorců chování. Dalšími výstupy mohou být změny ve skupinové dynamice klubu, posilování pozitivního chování na klubu a posilování jádra klubu. Předpokladem je, že individuální změna může vést ke skupinové změně.

Dílčí cíle se přímo vztahují k jednotlivým náplním skupin a aktivitám, které jsou na skupinách realizovány za pomoci individuálních nácviků sociálních dovedností v prostoru skupinového působení. Takovýto nácvik vyvolává přenos pozitivních vzorců chování.

V následující části se již budu věnovat částečně metodickému zpracování struktury a náplni skupiny a také technickému popisu jednotlivých fází celého procesu.

5. STRUKTURA SKUPINY

V praxi se ukázalo jako vhodné složení skupiny 10 klientů a 2 pracovníci (muž a žena). Vhodnou dobou pro trvání skupiny se ukázalo 6 měsíců.

Příklad: V Nízkoprahovém klubu krok je minimální množství klientů, při kterém je skupina otevřená, 6 členů, maximální množství členů skupiny je 13 (uživatelů).

Skupina je realizována mimo otevírací hodiny klubu jednou týdně po dobu 1,5h.

Při třech neomluvených absencích dochází k vyloučení ze skupiny.

Členové skupiny mají své stanovené funkce např. Omlouvač (omlouvá neúčast členů), Časovač (hlídá čas), Trestáč (trestá porušení pravidel). V rámci funkce je jim předána odpovědnost za jasně definované úkoly.

6. FÁZE SKUPINY

První fáze chodu domovské skupiny trvá typicky 1-2 měsíce. V tomto období aktivita spočívá na pracovnících (lektorech). Uživatelé se účastní připravených aktivit, pracuje se na stabilizaci skupiny a vytváření norem. Důraz je kladen na vytváření bezpečného prostředí skupiny (práce s pravidly), zaměřením na individuální zážitky z aktivit. Náplní setkání jsou interaktivní hry. Zjednodušeně lze říci, že členové skupiny jsou ve fázi "přijímání zábavy".

Druhá fáze probíhá ve 3. nebo 4. měsíci chodu skupiny. Obsahuje začleňování uživatelů do reality skupiny. Členové přinášejí aktivity, částečně vedou skupiny, přinášejí témata. Obsah je zaměřen na sebepoznávání, nácvik rolí. Přitom probíhá intenzivní práce s dynamikou skupiny. Využívanými technikami jsou modelování situací, práce se zpětnými vazbami, přenášení témat z klubu na skupinu a ze skupiny na klub. Aktivita pracovníků je částečně upozaděna, uživatelé dostávají větší prostor. Pracovníci usměrňují skupinovou dynamiku, poskytují zpětné vazby.

Třetí fáze probíhá v 5. a 6. měsíci chodu skupiny. Uživatelé připravují skupiny samostatně, aktivita pracovníků je upozaděna. Pracovníci zrcadlí skupinovou dynamiku, poskytují konstruktivní pozitivní i negativní zpětné vazby. Skupina pracuje na vlastní samostatnosti, na samostatné přípravě aktivit, z nichž zejména volnočasové aktivity přenáší do klubu. Skupina fixuje naučené dovednosti z předchozích fází. Skupina se stává modelovým prostorem pro práci v týmu, přípravě aktivit, komunikaci.

Fáze jsou od sebe odděleny ritualizovanými přechody. Přechod mezi fází 1 a 2 nazýváme iniciační rituál, přechod mezi 2. a 3. fází pak přechodový rituál a ukončení skupiny probíhá závěrečným rituálem.

7. VZNIK A PŘIJÍMÁNÍ NOVÝCH ČLENŮ SKUPINY

Na rozdíl od volného vstupu do nízkoprahového klubu je otevřenost vstupu do domovské skupiny limitována. Při vzniku skupiny mluvíme o pre-fázi. Pracovníci informují uživatele služeb o záměru realizovat domovskou skupinu. Vysvětlují klientům, co je domovská skupina, její náplň, zjišťují zájem uživatelů o skupinu a motivují je ke vstupu do skupiny.

V první fázi skupiny (1.-2. měsíc) je skupina otevřena všem uživatelům, kteří o ni mají zájem. V jasně daných časech, které jsou odděleny od otevírací doby klubu, mohou uživatelé přijít a skupiny se účastnit.

Druhá fáze (3.-4. měsíc) je polouzavřená, to znamená, že členové skupiny (ti, kdo prošli iniciačním rituálem) mohou na skupinu přivést své kamarády, kteří o skupinu mají zájem. Skupina hlasuje, zda návštěvník může na konkrétní skupině zůstat, je nutný nadpoloviční souhlas přítomných členů. Skupina si může určit podmínky, za kterých je ochotna návštěvníka na skupině akceptovat. Pokud má návštěvník o skupinu trvalý zájem, skupina hlasuje o jeho přijetí za člena skupiny, je nutný souhlas všech členů skupiny. Skupina si může určit zkušební dobu pro nového člena nebo si stanovit podmínky, za kterých udělí návštěvníkovi stálé členství.

Ve třetí fázi skupiny (5.-6. měsíc) dochází k ještě většímu omezení její otevřenosti, přesto skupina není zcela uzavřená. Klienti stále mohou přivést nové návštěvníky, pro které platí stejné procesní podmínky jako v druhé fázi. Rozdíl je v tom, že se návštěvníci již nemohou stát stálými členy skupiny.

8. ROLE PRACOVNÍKŮ

Pracovník zastává vždy několik rolí, které se dle fáze vývoje skupiny typicky proměňují.

V první fázi dominuje role „autority“. Pracovníci jsou hybateli skupiny, určují pravidla, dbají na jejich dodržení, vymezují tematický rámec, ve kterém skupina pracuje, přinášejí aktivity na skupinu.

V druhé fázi se pracovníci přesunují do role „partnera“. Přenášejí část aktivit na členy skupiny, svěřují jim částečné vedení skupin a přípravu témat, aktivit skupiny.

V třetí fázi jsou pracovníci plně upozaděni, stávají se „facilitátory“, klienti sami vedou skupinu, připravují a realizují témata, aktivity. Pracovníci skupinu jen usměrňují, staví se do role „klientů“ a vstupují v ní tak.

9. AKTIVITA PRACOVNÍKŮ A KLIENTŮ

V první fázi pracovníci připravují pro skupinu program (témata, aktivity, hry), vedou celou skupinu.

V druhé fázi dochází k „recipročnímu“ zastoupení pracovníků a uživatelů: Pracovníci připravují témata a aktivity pouze jako možnosti, a pokud uživatelé přijdou se svým tématem nebo aktivitou, dostávají přednost před připraveným programem. Uživatelé vedou začátek skupiny, pracovníci vedou nosné téma nebo nácviky.

V třetí fázi klienti vedou celou skupinu od začátku do konce, připravují si program, dohlíží nad dodržováním pravidel. Pokud klienti přinesou téma, nebo chtějí pracovat na nácvicích sociálních dovedností, ujímají se vedení skupiny pracovníci.

Jako užitečné se v praxi ukázalo to, když se klienti ujímali vedení skupiny dobrovolně, ve složení muž/žena (pokud to složení skupiny dovolilo), a střídali se tak, aby měli všichni možnost vyzkoušet si roli vedoucích. O tom, kdo povede příští skupinu, se rozhoduje na konci aktuální skupiny.

Příklad modelového setkání skupiny

Pracovníci zahájí skupinu, uvítají příchozí, zjistí, zda se někdo omluvil z nepřítomnosti na skupině (platí pro fázi 2 a 3) a připomenou pravidla skupiny.

Vyzvou členy skupiny, aby prezentovali svou aktuální náladu formou zvednutí ruky a sdělili ostatním, proč se tak cítí a jak se měli od minulé skupiny, případně co se jim stalo, co chtějí ostatním sdělit.

Následuje rozechřívací hra, poté téma nebo nácvik dovedností, přestávka a pokračování v tématu nebo hry, případně jiné aktivity.

Nakonec každý zhodnotí průběh skupiny, co se mu líbilo/nelíbilo. Pracovníci skupině poskytnou zpětné vazby.

10. ZÁVĚR

V závěru bych chtěl zdůraznit, že se velmi osvědčilo přenášení odpovědnosti za dění ve skupině na její členy. Tak jak se k realizaci jednotlivých setkání postaví, takový z nich budou mít užitek. Obsah setkání se proměňuje, některé skupiny bývají více „hravé“, ale při jiných překvapí hloubka a intenzita prožitku témat, které si členové na skupinu přinesli nebo které jim nabídli pracovníci. Přínosem je „tradice“. Když je skupina realizována několik let po sobě, mají o ni „klubáci“ větší zájem a sami si o její realizaci říkají. Také je užitečné, když se složení skupiny mění, ale když přesto někteří členové mají se skupinou zkušenosti z minulého roku.

PRÁCE S DÍVKAMI V NÍZKOPRAHOVÉM KLUBU



Helena Kotová

DÍVKY JAKO CÍLOVÁ SKUPINA

Na začátek si dovolím jednu otázku. Jsou vůbec dívky specifickou cílovou skupinou?

Když pomineme průvodní jevy – jako jsou jiné tělo, vyšší hlasy a více smíchu, práce s dívkami by měla být stejná jako s chlapci. Pohybujeme se v rámci kontaktní práce, komunikačních dovedností, práce s normami ve vrstevnické skupině a klubového ducha. Tam bych odlišnosti nehledala. Pracovníci by měli ke všem klientům přistupovat stejně, nevyvyšovat jednu skupinu nad druhou. Pro všechny platí stejné postupy, stejná pravidla, stejné hranice.

Tak v čem je práce s dívkami v nízkoprahoovém klubu jiná? Jde zejména o obsah, o témata a o drobnosti v přístupu pracovníků klubu. V kapitole se budu věnovat odlišnostem ve vývoji a ukazovat témata, která se s dívkami řeší a jak se s dívkami řeší.

DOSPÍVÁNÍ U DÍVEK

Vývoj v dospívání zahrnuje fyzický i psychický, a také sociální aspekt.

Fyzické dospívání u dívek

Dospívání u dívek probíhá stejně jako u chlapců, dá se ale říci, že nástup puberty je u dívek ranější, dříve dospívají fyzicky i psychicky. U dívek začíná většinou kolem deseti let, někdy o rok či dva dříve. Proto se také stává, že 12leté dívky vypadají vedle svých spolužáků jako jejich starší sestry, a proto si hledají kamarády mezi staršími chlapci.

Fyzický vývoj probíhá v postupné přeměně z dívky v ženu. Rozšiřují se boky a stehna. Začínají se vyvíjet prsy. Objevuje se nové ochlupení. Objevuje se akné, záleží však na typu pleti. Objevuje se bílý výtok, naznačuje, že se blíží první menstruace, která by se od tohoto výtoku měla objevit během jednoho nebo dvou let. Objevuje se menstruace.

Může se zdát, že přeměna v ženu je radostná událost. Ne však pro všechny dívky. Mohou se objevit nejrůznější problémy spojené s odlišným fyzickým vývojem od ostatních vrstevnic, nejapně poznámky okolí, dívky se se svým novým tělem nemusí identifikovat. Dalším problémem může být menstruace. Toto téma je v naší společnosti stále tabu, a když to jednoho dne přijde, dívka může být v šoku, co se jí děje. Dívky tato témata velmi citlivě vnímají. Mohou propadnout velké panice, pokud získají pocit, že jsou tlusté nebo příliš hubené, že mají velká prsa nebo žádná, že ještě nemají menstruaci – zkrátka každá odchylka od „normy“ je trestána posměšky, vyloučením ze společenství „krásných“, až může končit např. šikanou.

Tyto posměšky mohou nastartovat nespokojenost s vlastním tělem a ta spolu s dalšími faktory může vést k onemocnění mentální anorexií a mentální bulimií. Jsou to nemoci nebezpečné zejména v tom, že mohou končit smrtí.

Každý dospívající se v pubertě změní, je jiný, než býval dříve. Malé dítě vnímá rodiče nebo jiné dospělé jako neotřesitelné autority. Uznává je, respektuje jejich názory bez výhrad. V období dospívání dívky a chlapci dozrávají k přesvědčení, že tomu tak nemusí být vždy. Srovnáváním zjišťují, že jejich rodiče nejsou stejní lidé jako všichni ostatní. Začínají s nimi o názorech a postojích diskutovat, uvědomují si, že oni sami mají vlastní názor, který nemusí být s rodičovským totožný, a snaží se o jeho prosazení. S rodiči se hádají, bouří se a možná se na ně také trochu za jejich nedokonalost zlobí. Síla vzpoury proti autoritám může být různá.

Dívky se cítí dříve dospělé, což souvisí i s fyzickým vývojem. Dívky vypadají starší a snaží se tak chovat. To přináší problémy jak doma (konflikty s rodiči), tak problémy s okolím. Mohou přitahovat nežádoucí pozornost okolí – chlapců i starších mužů, mohou se setkat s osaháváním, obtěžováním, znásilněním. Mohou se setkat i s pronásledováním a obtěžováním po telefonu nebo odhalováním se před nimi. Původcem takového chování může být i nový partner matky. S rodiči mají dívky konflikty nejen v oblasti názorů, ale i v oblékání, malování, chování na veřejnosti. Dívky se chtějí líbit a rodiče mají strach. Pro nás jako pracovníky NZDM je jedním z důležitých úkolů vysvětlit jim podstatu rodičovského strachu a vybavit je informacemi, co dělat, pokud se jim něco z výše uvedeného stane.

V období dospívání se mladí lidé poprvé zamilovávají. Nejprve prožívají city platonické, o kterých objekt zamilování většinou neví. Často tímto objektem bývá nějaká známá postava, určitá autorita, jako např. učitel, vychovatelka, herec nebo zpěvačka.

Platonické zamilování s sebou nese hořkosladké pocity – na jedné straně sny o vyplnění láskyplných představ, a na druhé straně zklamání z jejich neuskutečnění. Platonické zamilování k věku dospívání neoddelitelně patří a jenom čas přináší změnu a potřebu navazování skutečných, vzájemně opěťovaných vztahů. Výběr partnera jako objektu erotického (milostného) zájmu probíhá na základě osobních představ a svou roli v něm hraje podvědomě i model partnerského vztahu v rodině, který mladý člověk zná od svých rodičů.

Dívky často touží po krásném princí, chlapci, kterého jim každá bude závidět. Takovými idoly bývají vůdci part, třídní vůdci, ti co něco dokázali – zejména v atraktivním sportu, hudbě... Tito chlapci jsou si vědomi dívčího zájmu a dokáží ho zneužít. Často pak končí první láska slzami a rozčarováním.

Mladé dívky bývají permanentně zamilované, ale objekty zájmů se mění třeba každý týden. Pokud se jim podaří s chlapcem se seznámit a začít vztah, opouštějí ho po týdnu s tím, že vůbec nechápou, čím se jim zdál tak úžasný. Ale my víme, že ještě nejsou na vztah zralé, že jenom hledají naplnění svých citů. Až s přibývajícím věkem dívky navazují trvalejší vztahy. Málokdy to jsou však vztahy, které vydrží až do dospělosti.

Zamilování a první lásky s sebou také přinášejí první sex. Některé dívky „naletí“ krásným princům a dalším jiným lovcům, a sexuální zkušenost přichází dříve, než původně samy deklarovaly. Typické pro dívky – klientky nízkoprahového klubu – je to, že jsou v partách, setkávají se se spoustou lidí, jak v klubu, tak na akcích a na párty, kde je větší pravděpodobnost, že se něco takového přihodí. Mohu ovšem říci, že to není většina klientek.

Rozdělme velmi zjednodušeně dívky, které se na klubu objevují, do tří skupin:

- samotářské dívky, které chlapce moc nevyhledávají
- dívky, které do klubu přicházejí bez větších zkušeností se vztahy s chlapci; s nimi se následně seznámí až v klubu, utvoří jednu partu a fungují ve velmi těsném kontaktu (dá se říct „lepší se na sebe“)
- dívky, které se s chlapci znají odmala a jsou kamarádi

Příklad: Dívky z prvních dvou skupin jsou v okamžiku, kdy přijdou do klubu, většinou nesmělé a zakříknuté, drží se více v partě někde na gauči, v koutku. Postupně se začínají rozkoukávat a otkřívají, jdou si zahrát fotbal, začínají se bavit s ostatními dívkami a s chlapci. Nakonec vytvářejí víceméně provázané společenství a jsou všichni v klubu společně.

Úlohou pracovnice/pracovníka v okamžiku vstupu dívek do klubu je pozornost, komunikace, budování důvěry. To zahrnuje sedání s dívkami na gauči, povídání si s nimi o „blbostech“ – herci, zpěváci, kosmetika, kluci, móda. Navazuje na to nabídka tématické práce: „Holky, pokud budete chtít, můžeme si spolu povídat i o sexu.“ – Dívky: „Júúú! Tak jo!“

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / Práce s dívkami v nízkoprahovém klubu

Typická témata řešená s dívkami v rámci praxe nízkoprahového klubu PVC Blansko

Co se všechno s dívkami může řešit:

- filmy, hudba, zábava
- móda, krása, postava, hubnutí, cvičení
- kamarádky, kamarádi, parta, škola
- kluci, partneři, hledání partnera, rozchody a „schody“
- první sex, sexuální život – líbání, osahávání, párty, diskotéky
- strach z těhotenství, z pohlavních nemocí, „morální kocovina“ po nějaké akci
- gynekologie, antikoncepce
- sebepoškozování, sebehodnocení, sebevědomí
- chození s dlouhodobým partnerem, běžný život, pohoda i hádky

SPECIFIKA PRÁCE S DÍVKAMI

Kontaktní práce s dívkami má své odlišnosti ve způsobu komunikace s nimi. Dívky při komunikaci projevují více citů než chlapci, dá se s nimi hovořit více do hloubky, jsou více upovídané, takže komunikace je jednodušší. Je důležité vystihnout správnou dobu, protože jeden den je dívka veselá jak sluníčko a druhý den pláče. Jejich emoce jsou rozkolísané, často se mění i v průběhu dne. Dívky často potěší zájem, pochvala – např. nové triko, nová barva vlasů, nebo jenom zeptání na to, jak jí je. Důležité je pamatovat si informace o nich, aby byla zachována autenticita zájmu.

Pracovník při komunikaci musí být otevřený (tím ale není myšleno sdělování intimních věcí). Pokud se např. dívky zeptají pracovnice, zda je zadaná či vdaná, jaký mají s partnerem vztah či jak vztah probíhá, lze klidně odpovědět a ukázat na svém příkladu, jak může vztah mezi dívkou a chlapcem fungovat.

Občas dobře zafunguje i tělesný kontakt – pohladit, dotknout se ruky. Vždy ale citlivě a intuitivně a dívky na to reagují pozitivně – zde je to ale možné jen u pracovnic, u pracovníků by se to dalo vykládat jinak.

V práci s dívkami je též důležitá intuice. Je důležité vycítit, kdy je možné s dívkami mluvit, kdy naopak ne. Dívky citlivěji reagují na narušení ze strany pracovníka. Když se např. baví hlouček dívek a ztichnou, když jdeme kolem, znamená to, že nás pro tentokrát k sobě nechtějí a nemá cenu se k nim připojovat.

Za nějakou dobu se práce s dívkami většinou posune dál, k intimnějším tématům. K tomu patří i povídání v kontaktní místnosti, za zavřenými dveřmi. Pro některé klientky je to lepší a jen tak jsou schopné si popovídat, pro některé je to naopak stigmatizující, protože všichni ví, že v kontaktní místnosti něco řeší. Rozhodně má výhodu pracovnice/pracovník, která/který práci vykonává delší dobu, přijde do zavedeného týmu nebo má schopnost snadno navazovat kontakty. Zeptat se na intimní věc je někdy problém i pro zkušeného pracovníka. Proto rozhodně doporučuji mít na klubu vždy zastoupení ženské i mužské, aby dívky měly možnost probrat intimní věci s pracovnicemi. Dívky jsou však schopny vyhledat i pracovníka a mluvit s ním o intimních tématech, zejména pokud mají problém s chlapcem a chtějí znát mužský pohled na věc.

Helena Kotová

Příklad práce s dívkami v kontaktní místnosti nízkoprahového klubu

Často dívky chodí ve větším počtu, aby se podpořily. Jednou přišlo naráz 6 dívek, „že si jdou povídat o sexu, jak jsem jim slibovala, že si budeme povídat“. Zpočátku měly ostych, nevěděly, co se bude dít. Proto jsem začala s aktivitou já. Začala jsem se ptát: „Kolik z vás se už líbalo? – Kdo se vám líbí za kluka? – A která máte tedka kluka?“ Dívky se ošívaly a hihňaly, tak jsem řekla, že já už kluka mám a občas se i líbám. Holky se začaly smát, tím se prolomila nervozita a bariéra. A začaly se ptát: „A jaký to bylo poprvý? A bolí to poprvý? A jaký je líbání? A tečou hodně sliny?“

Po chvíli začaly pokládat otázky kolem gynekologických věcí: „Bolí to, když si dávám tampon? A bude mi týct krev? A neprotrhnu si panenskou blánu? A co dělá gynekolog, když k němu přijdu?“ Když zjistily, že i na tyto otázky dokážu odpovědět, začaly pokládat jednu přes druhou: „A pozná gynekolog jestli je blána protrhlá od vibrátoru? A můžu se s klukem milovat, i když mám měsíčky? A nebolí to, když mám měsíčky? A víš, že jedna kámoška se tak miluje, myslíš, že je to normální?“...atd.

Z tohoto můžeme usuzovat, že dnešní dospívající dívky, i přesto, že mají k dispozici mnoho časopisů s rubrikami „Láska, sex a něžnosti“, se potřebují ujistit ve svých pochybách. I když je to třicetkrát napsané v časopise, teprve osobní dotaz (a nakonec osobní zkušenost) jim pomůže zodpovědět jejich dotazy.

Protože dospívající jsou zvědaví, často kladou takové otázky, které pracovníci nepředvídají. Je proto důležité dospívajícím nabídnout prostor pro jejich zodpovězení. Zároveň je nutné mít dostatek informací, abychom mohli na dotazy reagovat. Bohužel ne vše je možno se naučit, proto často musí pracovník čerpat ze své zkušenosti. (Nebo z odpovědí v rubrikách „Láska, sex a něžnosti“.) Je dobré mít v klubu dívčí časopisy, nad nimi se dá rozebrat spousta věcí, ale zejména jsou pomůckou pro pracovníky, neboť tam zjistí, co teď zrovna „frčí“, kdo je oblíbeným hercem a na co se tak dívky nejvíce ptají.

Výhodu mají určité pracovnice, protože mohou na většinu gynekologických i milostných dotazů odpovědět ze své zkušenosti. Pro ty, co znalosti nemají, slouží informační materiály, kde jsou sepsány základní informace o gynekologické problematice, o sexuální problematice, nebo informace na internetu.

Jednou z možností, jak pracovat s dívkami, je zorganizovat den či noc v klubu čistě dámskou, kdy si samy dívky připraví program, téma, a společně s pracovníky klubu mají klub jen pro sebe. Což je na jednu stranu dobré, že dívky samy něco zorganizují, na druhou stranu bychom měli jindy poskytnout též prostor i chlapcům, aby nebyla jedna skupina klientů zvýhodňována.

Pomůcky pro dívky – hygienické, kosmetické – a kontakt s nimi jsou u dívek největší „potřebou“. Tzn. vložky, tampony, „malovátko“, časopisy – z nich se dá hodně čerpat i rozpoutat rozhovory. Dívky si chodí k pracovníkům půjčovat kosmetické prostředky, tím pádem je větší prostor pro kontakt i ze stranu pracovníků – mužů. Často se stává, že v klubu vypukne hromadné barvení hlav, nehtů, očí.

SILNÉ A SLABÉ STRÁNKY PŘI PRÁCI S DÍVKAMI

Silnou stránkou je, že pracovník může využít přirozené ochoty klientek komunikovat, bavit se s pracovníky. Část dívek se nestydí mluvit ani o intimnějších věcech. Osvědčuje se práce v malých skupinách po třech až šesti dívkách, do kterých se klientky automaticky sdružují.

Slabou stránkou je pak nezájem klientek o organizované aktivity, problémem bývá zaujmout je pro něco. Nejvíce je baví jen tak sedět a povídat, bavit se a hledat si partnera. Z toho důvodu se nedaří pravidelně uskutečňovat některé aktivity – např. společné akce.

Příležitosti práce jsou v tom, že převážná většina dívek pracovníkům důvěřuje a ví, že se na ně mohou obrátit. Při rozhovorech jsou dívky velice otevřené a nebojí se svěřit s problémy. Další

IV. STRATEGIE, POSTUPY A TECHNIKY / *Práce s dívkami v nízkoprahovém klubu*

příležitosti můžeme vidět u starších dívek, které již jsou v kontaktu s pracovníky delší dobu. Tyto dívky tím, že dospívají, začínají hledat něco víc, co by je bavilo, organizují si samy akce, jezdí na akce třeba i bez chlapců. Nejsou na nich tak závislé, stávají se nezávislejšími.

Hrozbou je skutečnost, že dívky, které se staly akčnějšími, brzy dosáhnou věku, kdy již nebudou chtít trávit v klubu celý den, a kontakt s nimi se tak oslabí. Nicméně určitý minimální kontakt lze udržet. Dívky se např. přijdou podívat, pozdravit, na něco se zeptat, a při této příležitosti se i svěří se svou současnou situací.

Použitá literatura:

Macek, P.: *Adolescence*

Metodický materiál „Gynekologie a antikoncepce u dospívajících dívek, Helena Kotová, Nízkoprahový klub PVC Blansko

Metodický materiál „Sex a věci s ním spojené“, Helena Kotová, Nízkoprahový klub PVC Blansko

V.

EXKURZ DO HISTORIE
A TERMINOLOGIE

Motto: Mít vhodný pojmový aparát (terminologii, definice), který je srozumitelný a výstižný je úkolem každého fundovaného oboru lidské činnosti. Společný jazyk a společné vidění historie patří k hlavním znakům identity.

Již od vzniku prvních nízkoprahových programů, od zrodu prvotních kontaktních center a nízkoprahových zařízení pro děti a mládež vzrůstala potřeba se společně domluvit na tom, co děláme, jak o naší odborné práci přemýšlíme a jaké milníky a pilíře nalézáme. Zavádění kontaktní práce doprovázelo hledání společného jazyka ke sdílení společné reality. Při vzdělávacích kurzech, konferencích i pracovních seminářích se upřesňovalo porozumění a slova. Je až překvapivé, jakými úskalími tento proces procházel a jak je stále neuzavřený.

Texty zařazené do této kapitoly odrážejí stav, ke kterému jsme v oblasti kontaktní práce dospěli, a odkud se bude oborový slovník dále rozvíjet.

HISTORIE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE



Martina Zimmermannová

Text vznikl v rámci diplomové práce: Terénní sociální práce jako integrální součást nabídky sociálních služeb v regionu Prahy 12.

1. KOŘENY

Ohlédneme-li se do historie sociální práce na ulici, zjistíme, že tato metoda má hluboké kořeny. Prvotní aktivity jsou patrné již u křesťanských duchovních, kteří se v rámci své pastorační činnosti obraceli z kazatelen k lidem, kteří je potřebovali a nechávali se významem jejich kázání ovlivnit. Církev poskytovala nejen hmotnou, ale i duchovní oporu. Kněží, jeptišky a mniši navštěvovali především chudinské čtvrti, věznice, sirotčince, špitály, starobince a jiná zařízení určená pro nemocné, chudé a opuštěné lidi. V té době se jednalo mnohdy o jedinou zdravotní, sociální a duchovní péči, kterou nemajetní lidé obdrželi.

„Ve 14. století metodou sociální práce na ulici pracuje Jan Milič z Kroměříže, který se především věnuje výchovatské a osvětové činnosti mezi mládeží a „veřejnými nevěstkami“, pro které v roce 1372 založil v Praze „vzornou obec pro padlé dívky“. (Bednářová, Pelech, 2000, s. 9) V této době podporu a pomoc potřebným zajišťovaly církve či různé náboženské spolky. Do 20. století, prodělal společenský systém vývoj, který změnil jak společenské hodnoty, tak možnosti a projevy životního stylu, na což musely pochopitelně reagovat i prostředky pomoci potřebným. Význam sociální práce a pomoci postupně rostl se zdůrazňováním humanistických principů, lidských práv a svobod. Státy přijaly za morální a zákonnou povinnost starat se o handicapované, postižené či společensky nepřizpůsobivé spoluobčany.

V souvislosti s průmyslovou revolucí se těžiště společenského života přeneslo do měst, kde se vinou životního stylu začalo koncentrovat nejvíce potřebných. Velká města se tím stala centry sociálně patologických jevů. Od těchto trendů se začaly odvíjet i konkrétní formy a metody sociální práce.

2. HISTORIE SOCIÁLNÍ PRÁCE NA ULICI V USA (20.–70. LÉTA 20. STOLETÍ)

Vznik metody sociální práce na ulici (streetwork) je datován na počátek 20. století. Wolfgang Stürzbecher (1998) klade vznik streetworku na přelom 19. a 20. století v USA, oproti tomu Walter Specht (1979) určil počátek této metody do poloviny 20. let 20. století v USA.

„Streetwork se zrodil v USA jako reakce na selhání tradičních přístupů sociální práce, ke kterému došlo v souvislosti s rychle se šířícím sociálním úpadkem celých městských čtvrtí velkých amerických měst a následkem vzniku gangů dětí a mladistvých.“ (Elich 1993).

Podle Steffana (1993) hledání účinných způsobů řešení sociálních problémů donutilo sociální pracovníky opustit instituce a vydat se za klienty přímo do jejich sociálního prostředí. Jejich cílem bylo kontaktovat mládež se sklony k násilnému a patologickému chování, sdružující se v patologických a kriminálních partách, či přímo v pouličních „gangech“. To znamenalo nejen změnu v přístupu ke klientovi, ale i změnu v samotných prioritách, cílech a specifikách sociální práce.

Americké projekty, které se věnovaly terénní sociální práci, byly zpočátku orientovány především na sociálně - vědecký výzkum, který prováděla tzv. chicagská škola. V centru tohoto výzkumu stála analýza sociálního prostředí.

20. léta 20. století

Výrazný populační růst, vzrůstající počet etnických minorit a hospodářská krize vedla v Chicagu ve 20. letech k silnému ekonomickému a sociálnímu napětí. Zástupci chicagské školy v teoretických a empirických výzkumných pracích vyzkoušeli, popsali a vysvětlili formy sociální organizace. Byla provedena řada výzkumů orientovaných na problém prostituce, kriminality mládeže a gangů.

30. léta 20. století

Ve 30. letech vyústilo společné úsilí chicagských výzkumníků a sociálních pracovníků ke koncipování tzv. „Chicago – area project (CPA)“ (Steffan 1993).

Tento projekt si kladl za cíl redukcí kriminality mládeže, páchané působením gangů v určených, geograficky ohraničených oblastech. Tento projekt působil nerepresivně vůči členům gangů a snažil se o citlivé vytěsnění mládeže ze sociálně škodlivého prostředí. Těžiště spočívalo v preventivním působení. Pracovalo se individuálně na rozvoji osobností jednotlivců. Další úlohou byla snaha o zmírnění nedůvěřivého až nepřátelského postoje dětí a mládeže k okolnímu světu a institucím.

Projekt dával důraz na práci s rodinou jako skupinou, kde probíhá prvotní socializace jedince. Charakteristické pro CPA-projekt bylo zabránit stigmatizaci problémových jedinců, znemožňující jejich další zdravý vývoj a resocializaci. Mezi důležité body dále patřila integrace. CPA-projekt byl i do jisté míry komunitním projektem, protože se do něj zapojovali zástupci obyvatel jednotlivých městských čtvrtí a vytvářeli tzv. komunitní výbory. CPA-projekt vyvinul tzv. modely jednání, podle kterých by se jednotlivé komunity – městské výbory, mohly orientovat.

40. léta 20. století

Ve 40. letech se ukázalo jako vhodné zavedení terénních programů pracujících metodou streetwork přímo na ulici. Výkonné pravomoci se přesunuly od státu na obce. Obce začaly zaměstnávat tzv. detašované pracovníky (detached workers - V anglicky hovořících zemích je dosud pojem „detached work“ totožný s naším výrazem „streetwork“.). Ti kontaktovali skupiny přímo na ulici a snažili se u nich podnítit změnu v jednání a chování. Domnívám se, že právě zde se ukázala nutná decentralizace samotné metody a přenesení kompetencí na obce, jako na ten subjekt, který má blíže ke svým občanům než stát. Už ve 40. letech 20. století se ukázala metoda streetwork jako potřebná. V ČR se bohužel muselo čekat dalších padesát let.

50.- 60. léta 20. století

S nárůstem problematiky band mladých delikventů v 50. a 60. letech 20. století se v USA přikročilo k dalšímu intenzivnímu vývoji terénní sociální práce směrem k rozšíření nabídky mobilních sociálních služeb. Streetwork se začal uplatňovat např. ve specifických klubových scénách, kde bylo těžiště patologického chování mládeže poněkud odlišné od typického modelu „gangsta-crime“ (Jde o slangový výraz, označující organizovaný zločin mladých lidí).

50. a 60. léta byla charakteristická masovou vlnou obliby konzumace drog, a to zejména psychedelik typu LSD. Souviselo to s hnutím beatníků, ze kterého se v 60. letech vyvinulo populární hnutí hippies. V 60. letech USA procházela vlna odporu k vietnamské válce a Amerika zažívala velké demonstrace. Konzervativní veřejnost požadovala nastolení pořádku. Represivní opatření, které následovaly se týkaly i samotné metody práce na ulici. Terénní práce jako jeden z nástrojů prevence byl dán do pozadí a v popředí se ocitly represivní opatření.

70. léta 20. století

V 70. letech se setkáváme častěji s represivní strategií. Důvodem je velký tlak veřejnosti, na odstranění kriminality mládeže. V těchto letech je model terénní sociální práce na ulici importován z USA do Evropy.

3. SOCIÁLNÍ PRÁCE NA ULICI V NĚMECKU (60. – 90. LÉTA 20. STOLETÍ)

Na konci 60. a začátkem 70. let se začal v Německu objevovat zájem o zavedení metody sociální práce na ulici – „Straßensozialarbeit“. V oblasti sociální politiky týkající se problematické a rizikové mládeže se začala objevovat nutnost zavedení odlišných metod práce především pro dospívající mládež z tzv. okrajových, patologicky se projevujících skupin. Na základě statistických zjištění, ze kterých byl patrný růst kriminality, rozšíření drog a nárůst drogové závislosti u dospívajících, se instituce pracující s touto problematikou rozhodly zkusit zavést metodu streetwork. Jelikož s touto metodou neměly žádné zkušenosti, importovaly různé „streetwork – programy“ z jiných států, především z USA, které mělo v této oblasti na Německo velký vliv. Němečtí odborníci zabývající se touto problematikou podnikli řadu výzkumných pobytů a studijních cest do USA, Nizozemí, Velké Británie, Francie a Skandinávie. Tyto cesty s sebou přinesly inovaci metod práce. Inovace spočívala v orientaci na změnu přístupů u samotných zaměstnanců státní správy a na zavedení praktické sociální práce na ulici. Z amerických projektů byla převzata forma práce s delikventní mládeží a později i forma sociální práce na ulici s drogově závislými. „V 80. letech, poté co byla veřejnost delší dobu znepokojována zprávami o aktivitách dětských a mladistvých gangů, (s jejichž činností byla seznamována prostřednictvím pojmů delikventní, kriminální, násilné, excesivní ve vztahu k drogám, punk – „no future“ smýšlení, drogy, anarchie, teror, skin – rasismus, fašismus, car – kids /provozování motodromu s odcizenými auty v hromadné garáži bez ohledu na vzniklé škody/), byl se souhlasem všech stran hamburského senátu schválen návrh na realizaci programu nazvaného „Mobile Kinder und Jugend Arbeit (dále „MOBI“) - „Mobilní sociální práce s dětmi a mladistvými“ (Elich 1993).

Následně byly v pěti vybraných čtvrtích Hamburгу zavedeny programy „MOBI“, které fungují dodnes. Relativně časně se sociální práce na ulici vyvinula také v Mnichově – především v rámci projektu s fotbalovými fanoušky (inspirováno britským a nizozemským modelem práce s „hooligan rowdies“, násilnickými, převážně ultrapravicově orientovanými partami mladých lidí, koncentrujících se na fotbalových stadionech).

Po rozšíření drogové scény na konci 60. a začátku 70. let 20. století se sociální práce na ulici začala věnovat drogové problematice mládeže. V Hamburгу vznikla poradna pro drogově závislé, od roku 1983 se pracovalo metodou streetwork s drogově závislými v okolí centrálního nádraží. V současné době patří sociální práce na ulici k důležitým metodám práce s dětmi a mladistvými či s drogově závislými v celém Německu.

Po pádu berlínské zdi se terénní sociální práce rozšířila i do východní části Německa. Ve východním Německu vnikl velký projekt na práci se subkulturami. Především organizace Gangway se zaměřuje na práci s pravicově extremistickými skupinami.

Použitá literatura:

- Bednářová, Z., Pelech, L. *Sociální práce na ulici - streetwork*. 1. vydání. Brno: Doplněk, 2000.
- Elich, A. *Streetwork v Hamburku in Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. Éthum. 1993, č. 3, s. 4 - 10.
- Krauss, G., Steffan, W. *Expertise zu Streetwork - Strassensozialarbeit in Neue Handlungsfelder in der Jugendhilfe*. Frankfurt: ISKA, 1993.
- Specht, W. *Jugendkriminalität und mobile Jugendarbeit*. Darmstadt: Herman Luchterhand Verlag, 1979. 38 s.
- Steffan, W. *Expertise „Strassensozialarbeit - Eine Bestandsaufnahme“*. Bonn 1994.
- Stürzbecher, W. *Streetwork: hranice a možnosti in Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. Éthum. 1998, č. 19, s. 15 - 19.

KOŘENY VZNIKU NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ V ČESKÉ REPUBLICE



Jan Čechovský, Jindřich Racek

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) jsou v naší republice institucí poměrně novou, etablující se zhruba od druhé poloviny devadesátých let minulého století. K jejich velkému rozvoji (chtělo by se říci boomu) došlo na konci devadesátých let, sám bych řekl, že někdy v období let 1999 – 2002. Kořeny vzniku těchto zařízení je ale podle mého názoru nutné hledat ještě dříve, někdy v polovině devadesátých let.

Když jsem zpracovával svoji diplomovou práci, která se problematikou NZDM zabývala, zjistil jsem, že krátká historie existence nízkoprahových zařízení nebyla v žádném dostupném pramenu v podstatě podrobněji popsána.

Pokusil jsem se proto sám o jakýsi krátký historický exkurz, při němž jsem při putování po historii vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež označil čtyři klíčové momenty.

MEZNÍK PRVÝ – STREETWORK

Velký význam pro vznik zařízení, v té době ještě rozhodně neoznačovaných jako nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, ale spíše prostě a jednoduše kluby pro děti a mládež, nebo něco na ten způsob, měla práce na ulici neboli streetwork, která se právě v těchto letech začala formovat, a to především na úrovni státu.

Na základě usnesení vlády č. 341/94, k Programu sociální prevence a prevence kriminality, byla právě od roku 1994 experimentálně zavedena funkce sociálního asistenta. (U zrodu funkce sociálního asistenta a při jeho zavádění do praxe stály Tereza Čákrťová a Zdena Bednářová, pracovnice oddělení sociální prevence Ministerstva práce a sociálních věcí ČR.) Sociální asistent byl zřízen jako článek sociální prevence, který měl představovat specifickou terénní sociální práci s dětmi staršího školního věku a mládeží, ohroženou nebo již zasaženou sociálně patologickým vývojem.

Sociální asistent byl definován jako specializovaný pracovník okresních (obvodních, magistrátních nebo městských) úřadů, který pracuje s cílovými skupinami v jejich časoprostoru, tj. v místech a časech, kdy a kde se obvykle vyskytují. Cílovou skupinou se v tomto případě rozuměly děti a mladiství žijící rizikovým způsobem života. Jednalo se především o děti staršího školního věku, mladistvé a případně i mladé dospělé, kteří trávili většinu svého volného času na ulici a byli v určitém smyslu slova nápadní – tato nápadnost se projevovala ve způsobu trávení volného času bez smysluplné náplně, chování s asociálními či antisociálními prvky, komunikaci obtěžující okolí, nápadným provokujícím oblečením a podobně.

Je nutné v této souvislosti dodat, že streetwork nebyl etablován jen na úrovni státní správy a samosprávy, ale že paralelně se zavedením sociálních asistentů se streetwork začal rozvíjet na úrovni nestátních organizací – mezi prvními nestátními organizacemi, které práci na ulici začaly zavádět, byla v tomto případě zařízení pracující s drogově závislými, a teprve později se metoda sociální práce rozšířila i na jiné cílové skupiny, například prostitutky, bezdomovce, Romy, „dětí s klíčem na krku“ (neboli současnou terminologií neorganizované děti a mládež na ulici) a další.

V této době nikdo přesně nevěděl, jak streetwork dělat, všichni měli jen množství energie, chuti a nadšení do práce. Systematické vzdělávání v dané problematice stále scházelo, ani příslušné odborné školy neměly ve svých přednáškách zařazenou problematiku streetwork. Proto zde byla snaha navázat kontakty s kolegy ze zahraničí, kde tato práce měla delší tradici.

Za rozhodně šťastné (ne-li klíčové) bylo v tomto případě navázání spolupráce s kolegy ze Spolkové republiky Německo, konkrétně ze Saské sociální akademie, která (ve spolupráci s odborníky ze starých spolkových zemí) koncipovala pro sociální asistenty ucelené vzdělávání v problematice streetwork, čímž se v přeneseném smyslu slova zasloužila o rozšíření teoretického zázemí práce streetwork u nás.

Uvedené vzdělávání a kontakty s kolegy z Německa se podepsaly na rozvoji streetworku, ale možná překvapivě se stejně významně podílely i na vzniku budoucích nízkoprahových zařízení. Na základě vzdělávání a pod vlivem přímé inspirace navštívenými centry mládeže v Sasku (což bylo součástí vzdělávacího procesu) začali sociální asistenti zhruba právě od roku 1995 budovat svá zázemí, kam se svými klienty přecházeli z ulice, první „nízkoprahová centra pro děti a mládež“. Tak v této době vznikají centra a kluby například v Klatovech, Hradci Králové, Jablonci nad Nisou, Karlových Varech, Plzni nebo Českých Budějovicích (řada z nich, třeba v Hradci Králové, se stala základem pro dnešní NZDM v podobě, jakou mají v současné době).

Stejně jako v případě streetworku je potřeba zmínit, že některá zařízení pro děti a mládež vznikla v této době na úrovni nestátních organizací – za všechny případy bych jmenoval Milíčův dům v Jaroměři nebo Krok v Praze – Modřanech. Další nestátní zařízení už na sebe nenechala dlouho čekat a začala postupně vznikat a rozvíjet se.

MEZNÍK DRUHÝ – GRANTOVÁ POLITIKA NADACÍ

Dalším velmi významným momentem, který přímo ovlivnil rozvoj v oblasti nízkoprahových klubů, byly přímé grantové programy nadací, například program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha (byl realizován v letech 1999 – 2000), program Gabriel Nadace rozvoje občanské společnosti (období 2001 – 2002) nebo program Fond mládeže firmy Levi Strauss Nadace Via (v roce 2003).

V rámci těchto programů přišla do klubů významná finanční podpora, která řadu z nich postavila na nohy – nadační peníze totiž v té době hrály v rozpočtech nízkoprahových a dalších klubů pro děti a mládež zásadní roli, protože ostatní zdroje financí (od samospráv i orgánů státní správy) byly minoritní.

Na konci devadesátých let tak přišla vlna, při níž vznikla a pevně se usadila další zařízení pro děti a mládež. Pro příklad je možné jmenovat některé z nich...

Program Děti ulice Nadace Open Society Fund Praha, který byl zaměřen na streetwork s dětmi a mládeží a práci v nízkoprahových zařízeních a komunitních centrech, podpořil například Prevcentrum Ulita Blansko, Cheiron T v Táboře, Charitní Prevcentrum v Adamově, sdružení Via Commoda Rychnov nad Kněžnou, Klub Hurá Kamarád Pardubice, Caduceus Olomouc nebo Centrum sociálních asistentů v Plzni. – dohromady osm projektů.

Program Gabriel Nadace Rozvoje občanské společnosti podporoval projekty zaměřené na volný čas neorganizovaných dětí a mládeže ve věku 6 – 20 let, mj. konkrétně i nízkoprahové kluby, a jeho podpora byla ještě významnější. V jeho rámci bylo podpořeno 42 projektů v prvním kole a 14 projektů v kole druhém, ze současných nízkoprahových zařízení pro děti a mládež například Jižní pól a Krok v Praze, Vrakbar Jihlava, Salesiánské středisko v Praze, Futur v Chrudimi, Klub Zámek Třebíč, Milíčův dům v Jaroměři, centra Farní charity v Rumburku nebo Přelouči, a řada dalších.

Fond mládeže Levi Strauss & Co Nadace Via byl vypsán na podporu projektů inovativních nízkoprahových klubů. Do programu se mohly přihlásit jenom organizace vyzvané nadací, kterých ale bylo dvacet tři. Z celkem šestnácti došlých projektů bylo nakonec podpořeno sedm – Ratolest z Brna, Milíčův dům v Jaroměři, Dokořán v Náchodě, Prevcentrum Ulita Blansko, Krok Praha, Unie Kompas Zlín a sdružení Cesta z Prahy.

Nadace České spořitelny – Nadace Via. Tyto dvě instituce podpořili v roce 2006 především nově vzniklé nízkoprahové kluby.

Nadace Vodafone ČR – program VPOHO. Program na podporu oboru a nízkoprahových zařízení byl dlouhodobě připravován a konzultován za spolupráce s ČAS. Výsledkem je dlouhodobá spolupráce, a nejen na poli přímé grantové podpory. Investice do rozvoje oboru směřovala zejména do oblasti

V. EXKURZ DO HISTORIE A TERMINOLOGIE / Kořeny vzniku nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice

posílení PR. Za pomoci Nadace vznikl informační portál www.streetwork.cz a následně i televizní spoty podporující Nízkoprahové kluby pro děti a mládež.

Bez takto cíleně zaměřené finanční podpory nadací by se rozvoj v oblasti nízkoprahových zařízení pro děti a mládež určitě nedostal tak rychle dopředu.

MEZNÍK TŘETÍ – PRACOVNÍ SKUPINA ČAS

Jedním z posledních významných kroků v historii nízkoprahových zařízení a klubů bylo založení pracovní skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v rámci České asociace streetwork.

Česká asociace streetwork byla založena v dubnu 1997 jako profesní organizace, která sdružovala odborníky z praxe i teoretických pracovišť působících v oblasti streetwork. Jejím cílem bylo vytvořit platformu pro odborný dialog na všech úrovních, zastřešovat supervizi, rozpracovávat metodiku streetwork, ale také rozvíjet vzdělávání a výměnu informací, atd.

Postupem času – ostatně ruku v ruce s rozvojem samotného streetworku – se v rámci České asociace streetwork začala řešit i problematika nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Tento dialog vyvrcholil v lednu 2001, kdy zmiňovaná pracovní skupina vznikla. Důvodem vzniku pracovní skupiny, která byla formálně zaštitěna ČASem, byla potřeba definování sebe sama jako nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, vymezení se vůči ostatním činnostem s dětmi a mládeží a stanovení měřítek kvality.

Vytvořená pracovní skupina, jejímiž členy byli v převážné míře pracovníci NZDM z celé ČR, si vytkla vlastně jeden úkol – vytvořit standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. V průběhu roku 2001 pracovní skupina rozdělená na čtyři podskupiny vytvořila pracovní verzi standardů, které v této podobě existují prakticky stále. Je ale třeba zdůraznit, že vytvoření tohoto – byť pracovního – materiálu mělo pro rozvoj NZDM zásadní význam. Na základě pracovní verze standardů se rozběhly další kroky a činnosti, počínaje projektem Rozvojových auditů NZDM a konče seminářem, na němž byly definitivně dokončeny standardy NZDM včetně definování „nízkoprahovosti“ a dalších pojmů týkajících se NZDM. Na činnost pracovní skupiny ale také (ať už přímo či nepřímo) navázal vzdělávací program Gabriel podpořený NROS, kterým prošlo 80 frekventantů z 50 zařízení.

Činnost pracovní skupiny měla pro další rozvoj nízkoprahových zařízení význam skutečně poměrně zásadní – zařízení, která byla do té doby často a na řadě míst poznamenána velkým entuziasmem a velkou angažovaností pracovníků, se pod tlakem vznikajících materiálů, informací i odborného dialogu začala profesionalizovat, zkvalitňovat svoji práci, zvyšovat odbornou úroveň svých pracovníků i poskytovaných služeb.

Dalšími zásadními výsledky nejen pracovní skupiny bylo prosazení Nízkoprahových programů pro děti a mládež do typologie sociálních služeb MPSV v roce 2000. Tento fakt následně umožnil čerpání financí určených pro sociální služby z rozpočtu Ministerstva práce a sociálních věcí. Snahy o začlenění do oblasti sociálních služeb vyvrcholily ze strany ČAS připomínkováním zákona o sociálních službách a na základě těchto připomínek zařazením terénní sociální práce a NZDM mezi služby sociální prevence v zákoně 108/2006. Následně pak byla ČASem připomínkována i vyhláška, která tento zákon upravuje.

MEZNÍK ČTVRTÝ – VZDĚLÁVÁNÍ A KVALITA

Od roku 2005 realizuje Česká asociace streetwork společně s Národním vzdělávacím fondem – CEKAS dva projekty podpořené z Evropského sociálního fondu.

„Profesní vzdělávání pracovníků a odborníků v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (NZDM) a streetwork (SW) sdružených v ČAS“ pro oblast OPRLZ a „Systém vzdělávání pro pracovníky a odborníky v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež a streetwork v hl. m. Praze“ pro oblast JPD3. Projekty směřují do oblastí rozvoje vzdělávání pracovníků v nízkoprahových službách. Dalším cílem projektů je připravit poskytovatele těchto služeb na inspekce sociálních služeb, jak je definuje zákon o sociálních službách, a nastartovat u nich proces zavádění standardů kvality do praxe. Výsledkem projektů jsou v tuto chvíli akreditované vzdělávací kurzy pro začínající a pokročilé pracov-

Jan Čechovský, Jindřich Racek

níky, kurz pro dobrovolníky a kurz pro supervizory v sociálních službách. Dále pak je výsledkem projektu 49 realizovaných šetření kvality u poskytovatelů služeb NZDM a Streetwork. V rámci zmíněných projektů také vznikla profesionální kancelář ČAS jako servisní zázemí pro členskou základnu, ale i pro celý obor nízkoprahových služeb.

Za zmínění stojí též partnerská účast na projektu „Vzdělávání pracovníků sociální sféry“, kde ČAS ve spolupráci s realizuje a organizačně zabezpečuje akreditované kurzy terénní sociální práce v rámci projektu, který je určen pracovníkům sociálních odborů MČ a pracovníkům příspěvkových a neziskových organizací poskytujících sociální služby se sídlem na území hl. města Prahy.

Použitá literatura:

Čechovský, J.: *Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?).*

Hradec Králové: PdF UHK, 2005. 99 s. Diplomová práce.

Zimmermannová, M.: *Terénní sociální práce jako integrální součást nabídky sociálních služeb v regionu Prahy 12.* Diplomová práce. Praha: Univerzita Karlova. Filozofická fakulta. Katedra sociální práce, 2005.

Racek, J.: *ČAS pro vzdělávání pracovníků v nízkoprahových sociálních službách.* ProFuturo 2005.

TERENNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE



Martina Zimmermannová

Kontaktní práce jako nadřazený pojem pro nabídku nízkoprahově orientovaných služeb, tak jak ji uvádí Čechlovský (2003), může být poskytována ve dvou základních formách – mobilní a stacionární. Mobilní forma označuje již zmíněnou terénní sociální práci či streetwork, oproti tomu stacionární podoba, jak už sám název napovídá, je sociální práce v zázemí, kterým může být v tomto případě nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Obě tyto formy mohou mít podobu specifické i nespecifické práce. Kontaktní práce se liší především nabídkou služeb a statutem pracovníků. Vědomí odlišnosti obou je významné zejména v programech, kde terénní programy i zařízení fungují vedle sebe. Vhodnost volby jedné z variant formy práce může být dána finančními možnostmi projektu (terénní forma práce je vždy levnější) nebo potřebou cílové skupiny.

„Terénní programy jsou terénní služby poskytované 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. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.“

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

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

Zdroj: Zákon o sociálních službách 108/2006,

Kontaktní práce v sobě skrývá dvě složky – obligatorní a fakultativní. Tedy to, co by kontaktní práce ať už mobilní či stacionární měla obsahovat, a to, co může sloužit jako nadstavba povinné nabídky. K službám, které by kontaktní práce měla nabízet, patří dle MPSV zejména výchovné, vzdělávací a aktivizační programy, pomoc při prosazování práv a zájmů, poradenské služby. K doplňující nabídce pak mohou patřit odborné poradenské služby, terapeutické služby, instrumentální pomoc (ubytování, hygiena, strava). Nabídka fakultativních služeb však může být nabízena tehdy, pokud pracovník má pro tyto služby odpovídající vzdělání. Myslím tím zejména odborné a terapeutické služby.

KONTAKTNÍ PRÁCE

Staníček Jiří

Kontaktní práce (v širším smyslu) je komplex nízkoprahově organizovaných služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu a konkrétní kontaktní práce s jednotlivci a sociálními skupinami, které nemohou nebo nechtějí vyhledat standardní institucionální pomoc a u kterých je předpoklad potřeby a účelnosti této pomoci.

Kontaktní práce může být poskytována ve dvou **základních formách**:

- mobilní kontaktní práce (nespecifický i specifický streetwork)
- stacionární kontaktní práce (NZDM, nízkoprahová denní centra, kontaktní centra,...)

Komplex kontaktní práce obsahuje následující **sociální služby**:

- obligatorní (výchovné, vzdělávací a aktivizační programy; pomoc při prosazování práv a zájmů; poradenské služby)
- fakultativní (odborné poradenské služby; terapeutické služby; instrumentální pomoc – ubytování, hygiena, stravu, ...)

Kontaktní práce (v užším smyslu)

Definice kontaktu jako prostoru pro poskytnutí služeb (tady a teď):

Ke kontaktu dochází mezi klientem (příjemcem služby) a pracovníkem (poskytovatelem služby). Cílem kontaktu je vytvořit prostor pro realizaci služby. Klient využívá alespoň něco z nabídky pracovníka.

Zvláštní formou je tzv. **nespecifikovaný kontakt** = kontakt bez čerpání služby:

- v KC jde o prosté využití kontaktních prostor, v NZDM o pasivní trávení volného času
- v TP jde o cílený kontakt klienta s pracovníkem, kdy klient nechce nic než ujištění, že program funguje a pracovník je k dispozici; v této situaci terénní pracovník de facto odkazuje sám na svou vlastní službu (naopak o kontakt se nejedná při náhodném setkání klienta a pracovníka na ulici)

Jednotlivá setkání s osobami, které nejsou příslušníky cílové skupiny, nelze považovat za kontakt, a to i přesto, že taková setkání mohou být nezbytná pro rozvoj a provozování terénní práce (lidé ze sousedství, barmami, apod.).

Kontaktní práce v centru a na ulici

Kontaktní práce se liší především nabídkou služeb a statutem pracovníků.

Vhodnost volby jedné z variant práce je dána především finančními možnostmi projektu (TP je vždy levnější varianta) a potřebami cílové skupiny.

Motivace k upřednostnění terénní práce:

- Cílová skupina nemá k dispozici potřebné služby, ale ještě není zřejmé, jak budoucí služby nastavit.
- Cílovou skupinu se nedaří účinně oslovit existujícími způsoby intervence.
- Existující programy neposkytují takové služby, které cílová populace potřebuje (může jít i o situační potřeby).

V místech, kde je terénní práce použita pro iniciační fázi projektu centra, není chybou, když terénní pracovník přejde do „klubu“ a stane se kontaktním pracovníkem centra. Tuto změnu je však třeba reflektovat!

Vědomí odlišnosti statutu terénního pracovníka a pracovníka centra je významné zejména v programech, kde terén a centrum pracují vedle sebe.

Vždy je třeba vyhodnocovat vhodnost a efektivitu souběžného využívání terénní práce a centra klienty!

V. EXKURZ DO HISTORIE A TERMINOLOGIE / Terénní sociální práce

Metodu streetwork tvoří aktivní vyhledávací a kontaktní činnost zaměřená na jednotlivce i sociální skupiny. Jedná se tedy o vyhledávací, doprovodnou a mobilní sociální práci s nízkoprahovou nabídkou podpory a pomoci.

Vyhledávací funkce spočívá v tom, že pracovník aktivně vyhledává své klienty za účelem navázání kontaktu. **Je aktivní v procesu spějícím k jasné a reálné definici zakázky. Součástí vyhledávání je i mapování lokality.** (Čechlovský 2003)

Doprovodná činnost znamená poskytování pomoci a podpory při zvládání obtížných životních situací, pomoc při zvládání každodenních problémů. Doprovodná činnost znamená i fyzické doprovázení klienta do různých institucí, jako je např. policie, soud, kurátoři pro mládež, úřady práce, domy na půl cesty apod.

Mobilní funkce terénní sociální práce vychází z potřeb samotné cílové skupiny a znamená, že lokalita práce s cílovou skupinou se pohybuje a mění právě podle potřeb skupiny nebo jiných faktorů (např. ročního období, záborem jejich hřiště apod.). V praxi to vypadá tak, že pracovník navštěvuje místa, kde se nachází skupina klientů, se kterou právě pracuje. Ze svých zkušeností vím, že skupina se během jednoho roku několikrát přemísť. Je důležité, aby měl pracovník se skupinou pravidelný kontakt a tuto změnu dokázal zaznamenat. Pokud by se skupinou nepracoval pravidelně, bude se stávat, že ji během roku bude stále hledat.

Vlastní práce terénního sociálního pracovníka s cílovou skupinou je založena na důvěře, která vzniká na základě dlouhodobějšího kontaktu pracovníka (streetworkera) se skupinou, vzájemného poznávání, zkoušení a vymezování hranic. Aby skupina uznala terénního pracovníka jako důvěryhodného, musí pracovník přijmout a akceptovat životní styl jejích členů (experiment s drogou, trestná činnost, oblékání, životní hodnoty a postoje, vnější projevy apod.), nekárát a nemoralizovat a nenapomínat. Neznamená to ovšem, že pracovník s jejich chováním souhlasí či že ztratí svoji identitu a stylizuje se do podoby svých klientů. Navíc cílová skupina se často chová způsobem, který je pro společnost nepřijatelný. Splnění tohoto kritéria může být proto pro začínajícího terénního sociálního pracovníka obtížné. Jedině tak se však může mezi pracovníkem a klientem vyvinout důvěrný vztah, který je základem pro vytvoření zakázky.

Daná zakázka vychází z potřeb klienta (řeší se problémy, které klient pocituje), nikoli z potřeb společnosti (problémy, které klient společnosti působí). Tento přístup bohužel dost často naráží na nepochopení některých represivních složek

„Cílem je práce s problémy mládeže, ne s problémy, které způsobují.“ (Bednářová, Pelech 2000)

PROCES ZAVEDENÍ TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V LOKALITĚ

V praxi existuje několik možností, jak zjistit potřebnost sociální služby, kterou chceme zavést. Potřebnost sociální služby v ideálním případě vychází z iniciativy samotných občanů, či z podnětu samotné obce, či nějaké organizace, většinou neziskové.

Analýza potřebnosti

Terénní sociální práce pro potřeby neorganizované mládeže již na počátku, při rozběhnutí služby, ukazuje svá specifika. Prvním specifíkem je cílová skupina, kterou v tomto případě tvoří děti a mladí lidé, kteří svůj volný čas tráví neorganizovaně na ulici. Zde se ukazuje jako jeden z klíčových momentů, svou cílovou skupinu si co nejpřesněji popsat, aby si byl později terénní pracovník jistý, komu svou sociální službu poskytuje. Druhým specifíkem je samotná cílová skupina. Potencionální uživatelé služby (v tomto případě děti a mladí lidé) si jen těžko uvědomí, co pro svůj život potřebují. O jaké služby sociálního charakteru by měli zájem, co vše by např. požadovali od městské části, ve které žijí, ke zlepšení svého života. Bohužel mladí lidé, na které se v tomto případě terénní sociální pracovník zaměřuje, se ke svému životu staví pasivně, bez zájmu o své okolí. Nelze tedy v tomto případě očekávat, že si uživatelé sami o službu řeknou.

Proto zde přichází v úvahu druhá možnost. A to zavedení této služby z podnětu obce či neziskové organizace. Obec a nezisková organizace mohou zavedením služby sledovat různé zájmy. Obec si od

zavedení služby může slibovat vyřešení vzrůstající kriminality mladých lidí v obvodě, naopak nezisková organizace se snaží vyplnit mezeru v trhu nabídek sociálních služeb.

Terénní sociální práce může být použita jako iniciační fáze projektu zařízení.

Jak začít s terénní sociální prací v daném regionu

Aby se terénní sociální práce v daném místě mohla úspěšně rozvíjet a terénní pracovník mohl kontaktovat první klienty, je potřeba si daný region geograficky vymezit. Jak už jsem psala výše, je často volba lokality zadána společenskou potřebností řešit aktuální problém na určitém přesně definovaném místě. Bohužel není v silách terénního pracovníka, aby sám či ve dvojici postihl např. oblast jednoho většího sídliště. Proto si musí terénní pracovník určit sám své místo, které si ohraničí. Domnívám se, že je důležité vybrat si menší lokalitu, kde pracovník může pravidelně a efektivně pracovat s danou cílovou skupinou. Ve větší lokalitě by jeho práce byla roztržena a pro své klienty by nemohl zaručit onu pravidelnost, která je pro kontakt s nimi klíčová.

Zvolí-li si terénní pracovník místo svého budoucího působení, nastává fáze mapování lokality. Při této činnosti musí brát v úvahu následující skutečnosti:

- charakter lokality (velikost, občanskou vybavenost, typ zástavby, možnosti kulturního a sportovního využití apod.),
- demografické podmínky (počet obyvatel, věková struktura, zaměstnanost atd.),
- podmínky a místa setkávání příslušníků cílové skupiny (parky, odlehlá místa, opuštěné domy apod.)

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.

Jedná se především o instituce:

- oddělení sociálně právní ochrany (OSPOD),
- oddělení sociální prevence (kurátoři pro mládež),
- protidrogový koordinátor, manažer prevence kriminality,
- představitel samosprávy, který je zodpovědný za sociální oblast (člen rady městské části, obce),
- Policie ČR, městská policie – především pravidelní pochůzkáři z příslušné lokality,
- pedagogicko-psychologická poradna,
- služby jiných terénních programů (programy Harm Reduction),
- služby nízkoprahových zařízení pro děti a mládež
- další instituce, které v dané lokalitě poskytují služby dětem a mládeži (středisko výchovné péče, psychologové, krizová centra, Domy dětí a mládeže, Salesiánská střediska, oratoře, provozovatelé veřejných sportovišť a hřišť, apod.).

K důležitým institucím patří základní školy, jejichž učitelé a děti by měli být informováni o nabídce služeb terénních programů.

Součástí mapování je poznání konkrétních skupin v dané místě, jejich složení z hlediska věku a pohlaví, hlavní problémy, které je ženou na ulici, a obvyklý způsob trávení volného času.

Pokud se terénní sociální pracovník a jeho organizace rozhodne spolupracovat s některou výše uvedenou institucí, je potřeba, aby byla spolupráce jasně vymezena. A to nejen ústní domluvou, ale důraz bych kladla na písemnou smlouvu, kde si zúčastněné strany stanoví např. jaké informace a za jakých podmínek se budou sdílet, kdo všechno se bude na spolupráci podílet, jaká bude možnost zapojení klienta. Vše je důležité zejména z důvodu bezpečnosti samotného klienta. Klient je zde vždy na prvním místě.

V. EXKURZ DO HISTORIE A TERMINOLOGIE / Terénní sociální práce

Fáze mapování lokality je různě dlouhá. Záleží na konkrétní lokalitě a schopnostech a dovednostech terénního pracovníka. V tomto případě k důležitým schopnostem pracovníka patří umění pozorovat, nemít problémy s navazováním prvních kontaktů, či dokonce strach, a mít trpělivost. Jak dlouho bude fáze mapování trvat, často záleží na ročním období. V letním období je snadnější se s cílovou skupinou scházet venku, v zimě ji s obtížností lze nalézt ve skrýších, sklepích, hospodách apod. Přesto se z vlastní zkušenosti domnívám, že by tato fáze neměla trvat déle než tři měsíce.

V praxi vypadá mapování lokality tak, že pracovník navštěvuje pravidelně předem vymezenou lokalitu. Je důležité, aby zachoval dny a hodiny, kdy je na určitých místech přítomen. Při obcházení míst, která by mohla být příhodná pro setkávání potencionálních klientů, si například všímá většího množství odhozených nedopalků od cigaret či jointů (konopná droga zabalená v cigaretovém papírku, pozn. autora), obalů od potravin, vypitých láhví od alkoholu. Všechny tyto věci mu napovídají, že se zde nejspíše schází cílová skupina. K místům, které by neměl pracovník při mapování opomenout, patří např. hřiště, osamocené lavičky, místa, na kterých jsou zobrazeny graffiti malby, apod.

Během doby monitorování lokality, která patří pod přímou práci terénního pracovníka, by měl společně s vedením své organizace informovat významné lokální instituce o místě a cílech svého působení. Jde především samotnou obec – v případě, že službu poskytuje nezisková organizace.

Fáze mapování není nikdy ukončena. Terénní sociální pracovník by při své práci měl lokalitu, kde se pohybuje, monitorovat průběžně. Jen tak může být citlivý k novým jevům, které se mohou objevit a které by mohly ovlivnit naše působení.

Před vstupem do lokality si pracovník získává informace, které mu pomohou dokreslit celkový obraz. Jedná se zejména o veřejně dostupné informace, které může získat od kurátorů pro mládež (počet klientů, rozsah trestné činnosti, nejčastější problematika dospívajících v dané lokalitě, spolupráce se základními školami). Dobrým zdrojem jsou také data získaná z analýzy potřebnosti, která slouží jako podklad pro komunitní plánování v obci. Dalším zdrojem mohou být statistická data o věkovém složení lokality, (průměrném) počtu obyvatel, zápisy z kronik, novinových článků, apod. Z dalších institucí bych ještě připomněla městskou policii a základní školy v místě působení. Tato informovanost slouží do budoucna k dobrým vztahům mezi neziskovou organizací a těmito převážně státními subjekty.

Vyhledávání

Jedná se o průběžný proces, při kterém terénní sociální pracovník vyhledává a následně oslovuje příslušníky cílové skupiny. Již předtím, než terénní sociální pracovník navštíví lokalitu, by měl mít velmi přesně vydefinovanou a pro sebe jasně popsanou cílovou skupinu, tedy jedince či skupiny, které bude v budoucnosti oslovovat s nabídkou služeb.

Vyhledávání se zaměřuje především na cílovou skupinu jako takovou. Terénní sociální pracovník si všímá:

- kdy a kde se potenciální klienti nacházejí (lavička vzadu na sídlišti v 15h, středa, park – většinou vždy odpoledne, školní hřiště, apod.); pracovník si také všímá toho, který den klienti na ulici nejsou, např. z důvodů odpoledního vyučování nebo nějakého seriálu v televizi; důležité je také roční období – dobrý terénní sociální pracovník by měl znát odpověď na to, kde jsou jeho klienti v zimě, v létě, když je teplo, či chladno; stejně tak, co dělají v době prázdnin a svátků,
- jaké je věkové složení skupiny (jsou všichni stejně staří, je zde někdo, kdo je viditelně mladší, starší),
- náplň činnosti klientů (posedávání, kouření, konzumace alkoholu, nuda, hraní basketbalu, hraní s míčem apod.),
- pracovník by měl být pozorný ke jménům míst, lokalit, které klienti používají; často se stává, že jsou tato místa teritoriálně pojmenována; jen klienti jsou schopni říci, o jaké místo se jedná.

Kontaktování klientů

Po dobrém zmapování lokality budoucího působení může přijít fáze kontaktování klientů cílové skupiny. Nejdůležitější je první kontakt, který patří k nejdůležitějšímu i nekritičtějšímu bodu práce na ulici. V tomto okamžiku začíná práce s jednotlivcem nebo skupinou. Konkrétní oslovení klientů závisí

na zkušenosti a schopnosti terénního sociálního pracovníka a odvaze vstupovat s cílovou skupinou do kontaktu.

Je důležité si uvědomit, že potenciální klienti budou mít na základě našeho kontaktu první příležitost se seznámit s nějakou sociální službou. Někteří z nich se již osobně setkali s kurátorem pro mládež či sociální pracovníci z oddělení sociálně právní ochrany dětí, někteří o těchto institucích pouze slyšeli. Klíma (2004) uvádí: 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.

Způsob navazování kontaktu

Způsob prvního kontaktu rozděluje Z. Bednářová a L. Pelech (2000, s. 38) na

- přímý, neboli aktivní, kdy pracovník oslovuje konkrétního klienta či skupinu,
- nepřímý, neboli pasivní, kdy se pracovník pohybuje v místech, kde se většinou skupina pravidelně schází, a po určité době, kdy skupina vnímá jeho přítomnost jako přirozenou a neohrožující, dochází ke kontaktu,
- posledním způsobem je kontakt zprostředkovaný, čili přes třetí osobu, kdy pracovníka uvede do skupiny její člen, který jej již zná.

Který způsob oslovení je nejefektivnější, nejrychlejší a pro klienta nejdůvěryhodnější, závisí na zkušenostech pracovníka, na jeho osobních předpokladech, na znalostech lokality a situace a na samotných klientech.

Během prvního kontaktu by se měli klienti dozvědět informace o službě terénního pracovníka, o tom, co jim může pracovník nabídnout a kde a kdy ho mohou nalézt v případě potřeby.

„Jedním ze základních předpokladů sociální práce je, že lidé mají v podstatě svůj vlastní potenciál, aby mohli řešit své problémy. Právo klienta na sebeurčení umožňuje klientovi rozhodovat, jak s tímto potenciálem naloží.“ (Hrdina, Korčíšová 2003, s. 159) V metodách sociální práce by mělo být zaručeno to, že se klient může rozhodnout, zda sociálního pracovníka vůbec osloví. V případě terénní práce je klient sice osloven, ale jeho právo na sebeurčení by mu měl pracovník zaručit tím, že mu ponechá dostatečný prostor k tomu, aby se mohl rozhodnout, zda nabízené pomoci využije.

První kontakt

Při prvním kontaktu by terénní pracovník neměl mít obavu říci, že je sociálním pracovníkem. Podle příručky Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, kterou vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR v roce 2003, má každý klient právo znát obsah poskytované služby a toho, kdo službu poskytuje (Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe, 2003 s. 31). V praxi to pro mnoho terénních pracovníků znamená připravit se na možné odmítnutí. Okamžik, kdy klientovi, kterého ho neznáme, říkáme, že jsme sociální pracovníci, patří k velmi obtížným momentům práce. Je chyba si myslet, že se klientovi zavděčíme tím, že mu zamlčíme svoji roli a budeme se vydávat za „staršího kamaráda“. Každý uživatel jakékoliv služby, tedy i nabídky terénního sociálního pracovníka, má právo službu odmítnout. V případě, že klient naší roli přijme, bude tak rozumět tomu, co mu nabízíme.

Po prvním kontaktu dochází během času k hlubšímu poznání mezi pracovníkem a klientem. Nejdůležitějším úkolem je navázání vztahu doprovázeného vzájemnou důvěrou. Teprve při jeho úspěšném navázání je možné s klientem pracovat intenzivně a efektivně. Pracovník přichází s nabídkami, které klient akceptuje či nikoliv. Primární nabídkou terénního pracovníka jsou sociální služby. Další aktivity, např. volnočasové, jsou pouze prostředkem v procesu vytvoření důvěry mezi klientem a pracovníkem. Mezi sociální služby, které pracovník nabízí, patří zejména poradenství ve všech oblastech, které klienti vyžadují, krizová intervence, doprovázení, kontakt s institucí ve prospěch klienta, nabídka individuálních konzultací. Úkolem pracovníka je zde reflektovat klientovy potřeby a tyto potřeby mu pomoci naplňovat.

V. EXKURZ DO HISTORIE A TERMINOLOGIE / Terénní sociální práce

Elich (1993) uvádí, že pro tuto fázi je nezbytný častý a hlavně pravidelný kontakt. Terénní sociální pracovník v této fázi začíná klientovi klást zpravidla otevřené otázky a nabízet možnosti řešení jeho eventuálních problémů. V počátku budování vztahu mezi klientem a pracovníkem je důležité plně akceptování klienta a jeho chování pracovníkem, a to i v případě, že se jedná o chování či životní styl, které jsou pro společnost nevhodné či nepřijatelné, nepochopitelné (např. trestná činnost, styl oblékání, vnější projevy, hodnoty, názory apod.). Dále Elich (1993) upozorňuje na to, že terénní sociální pracovník toto chování nekritizuje, ale snaží se ho pochopit. Později, když se vztah prohloubí, klienti většinou sami požadují, aby pracovník k jejich chování zaujal stanovisko. Pokud se podaří navázat hlubší vztah mezi klientem a pracovníkem, vzniká prostor, ve kterém je už možné chování klienta ovlivňovat a motivovat ho ke změně. V závislosti na osobním vztahu a stabilitě důvěry si klienti pracovníka k sobě více „pusť“ – v pozici poradce, konzultanta.

V praxi existuje několik ověřených způsobů, jak fázi získávání důvěry zkrátit. Uspořádání zážitkových her či výjezdů patří k těm nejúčelnějším. Zorganizování výjezdu pro skupinu klientů mimo území, v němž žijí, patří k důležitým momentům. Při výjezdu se mají možnost poznat nejen klienti navzájem, ale také více poznají terénního pracovníka. Vidí ho, jak reaguje v běžných situacích. Společně s ním prožijí společný zážitek, který se z dlouhodobějšího hlediska ukazuje jako velmi nosný pro další práci.

Z praxe mohou říci, že uspořádání výjezdu je pro urychlení fáze navazování důvěry důležité. Mnoho klientů pak i za několik let vzpomíná na konkrétní akci. Výjezd, kde pracovník pracuje s prvky zážitkové pedagogiky, je důležitý nejen pro vztah mezi pracovníkem a klientem, ale také pro samotného klienta a vrstevnickou partu. Klient se dostává do situací, které by ve svém běžném životě nikdy nemusel řešit. Často se jedná o záležitosti, kdy se nečekaně musí spoléhat jen sám na sebe, tzn. umět si poradit s omezeným množstvím peněz, uklízet, uvařit si či nasekat dřevo. Musí se nejen spolehnout sám na sebe, ale také na ostatní kamarády. Na výjezdech pro všechny účastníky platí stejná pravidla a při porušení závazného pravidla – např. zákazu konzumace drog – následuje přerušení akce a návrat celé skupiny domů. Toto skupinové pravidlo pak nutí nejen jednotlivé členy skupiny, ale i skupinu jako celek, aby se vzájemně hlídala.

Při prvním kontaktu je důležité, aby klient dostal tyto informace:

- jméno pracovníka a jeho role, představení dalších osob, které zajišťují provoz,
- provozní a kontaktní časy pracovníka v lokalitě a místa, kde je možné pracovníka zastihnout,
- kontakt na pracovníka,
- charakter služby, o jakou službu se jedná, co pracovník nabízí, jaká jsou pravidla využívání služby, jaká má klient práva, někdy i povinnosti,
- informace o organizaci, ve které pracovník pracuje.

Ústní informace by měly být vždy doloženy informačním letákem, který pracovník klientovi předá.

Použitá literatura:

- Bednářová, Z., Pelech, L.: *Sociální práce na ulici – streetwork*. 1. vydání. Brno: Doplněk, 2000.
- Čechlovský, J.: Úvod do streetwork. In *Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. Éthum. 2003, Mimořádné vydání, Sborník sylabů, pracovních listů a textů Vzdělávacího programu Gabriel, s. 10-15.
- Elich, A.: *Streetwork v Hamburku*, in *Bulletin pro sociální prevenci, pomoc a intervenci*. Éthum. 1993, č. 3, s. 4-10.
- Hrdina, P., Korčíšová, B.: *Terénní programy*. In *Drogy a drogové závislosti 2 – Mezioborový přístup*. 1. vydání. Praha: Úřad vlády ČR, 2003. 159 – 163 s.
- Herzog, A.: *Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy*. In *Metodická příručka pro výkon Terénní sociální práce*, MPSV. 2007.
- Klíma, P.: *Pedagogika mimo zdi institucí*. In *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, Themis, 2004.
- Zimmermannová, M.: *Terénní sociální práce jako integrální součást nabídky sociálních služeb v regionu Prahy 12*. Diplomová práce. Praha: Univerzita Karlova. Filozofická fakulta. Katedra sociální práce, 2005.

OBSAH TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S DĚTMI A MLÁDEŽÍ



Aleš Herzog

Materiál je částí textu, který byl publikován v rámci publikace Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce, Ostravská universita v Ostravě, 2007

Jednou z cílových skupin, na kterou jsou zaměřeny programy terénní sociální práce, jsou děti a mládež, které tráví čas na ulicích a veřejných prostranstvích. Tito mladí lidé se potýkají s problémem nudy, nebo jejich životní styl přináší mnohdy faktory rizikového chování. Terénní sociální práce s touto skupinou má **podpůrný a preventivní charakter**. Text vymezuje činnosti nutné pro terénní sociální práci s mládeží a vymezuje smysl volnočasových aktivit při kontaktu s touto cílovou skupinou.

1. MONITORING

Monitoring, nebo také mapování, se při terénní práci s dětmi a mládeží bude lišit dle zakázky směřované na terénního 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“.

Na každý pád je klíčové:

- získat dostatečnou znalost lokality
- shromáždit dostupné údaje o cílové populaci a tyto 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 práce v určité lokalitě, nebo jako na **průběžný proces**, při němž terénní pracovník permanentně sleduje nové vnější vlivy, které se v lokalitě vyskytují.

Terénní sociální pracovník by měl analýzou informací, které během vstupní etapy získává, zjistit:

- jak je velká jeho potenciální cílová skupina a jaké je její složení
- 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
- jaké další faktory mohou ovlivňovat terénní sociální práci v lokalitě (např. hrozí-li uzavření místní školy a dojíždění dětí do školy jiné, nebo uzavření místní fabriky a výrazné zvýšení nezaměstnanosti rodičů těchto dětí)
- s kým a jakou formou může při terénní 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 to, abychom průběžně mapovali:

- zda se mění složení cílové skupiny a zda se neobjevují v lokalitě další skupiny, které by měly být předmětem zájmu terénního pracovníka
- zda se mění typické nepříznivé životní situace, s nimiž se cílová skupina potýká
- jak se mění pohyb cílové skupiny 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 výrazně může zvýšit dostupnost pervitinu pro dospívající)
- zda se objevují nějaké nové instituce či jiní spojenci, s nimiž při terénní práci spolupracovat

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 odjíždějí dojízďející 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

2. VYHLEDÁVÁNÍ

Jde o průběžný proces vyhledávání potenciálních zájemců o službu. Specifika při vyhledávání dětí a mládeže jsou dána zejména **časově**, a to z hlediska struktury dne. Pokud se pracovník nezaměřuje přímo 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 pracovníka by tedy měla být významně ovlivněna dobou školní docházky klientů, a to i z hlediska ročního cyklu. Do práce tedy zasahuje období prázdnin a státních svátků.

Dalším specifikem, které ovlivňuje vyhledávání, je **pohyb cílové skupiny v lokalitě**. Možností, kde vyhledat potenciální zájemce, je poměrně mnoho, od kontaktu v místě bydliště (před domem, kde bydlí), přes kontakty na trase mezi bydlištěm a školou, na nádražích, na veřejných sportovištích, v městských parcích a oddechových areálech, až po velká nákupní centra, počítačové herny, diskotéky nebo koncerty oblíbených kapel, které 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, zdánlivě nezapadajícím do obrazu typického uživatele služeb. Např. pokud terénní pracovník s dospívajícími přivykne tomu, že jeho cílová skupina jsou typicky příznivci hiphopu a přivykne jejich identifikačním znakům (velké mikiny, kapsáče, 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 pracovníka při vyhledávání je schopnost vyvodit z analýzy cílové skupiny a jejího životního způsobu místo, čas a podmínky, za kterých je možné ji kontaktovat, a přizpůsobit tomu svůj pohyb v pracovním čase a prostoru.

3. NAVÁZÁNÍ A UDRŽENÍ KONTAKTU

Specifikem terénní práce s dětmi a mládeží je, že setkání s terénním 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

V. EXKURZ DO HISTORIE A TERMINOLOGIE / Obsah terénní sociální práce s dětmi a mládeží

požadavku školy docházel do pedagogicko-psychologické poradny). Terénní pracovník tedy může být pro dospívajícího zcela prvním představitelem partnerského přístupu dle standardů sociálních služeb, se kterým se daný zájemce o službu v životě setkal. Jak uvádí Petr Klíma: *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 práce s dětmi a mládeží v sobě obsahuje **dva zdánlivě protichůdné prvky:**

- kontaktní práce „tady a teď“, usilující i při krátkém kontaktu o efektivní intervenci, a zakončení interakce způsobem, který nutně nepředpokládá další setkání.
- sociální a sociálně pedagogický charakter práce, směřující nejen k navázání letmého kontaktu, ale k navázání vztahu, který umožní spolupráci po dostatečně dlouhou dobu, aby byla pro dospívajícího přínosná.

V praxi je nutné tyto dvě tendence integrovat, tedy vždy uvažovat způsobem „tady a teď“, ale také prohlubovat kontakt ve směru navázání vztahu. Vždyť i když některé klienty uvidíme jen jednou v životě, s jinými se budeme potkávat často či dokonce denně.

Jednání se zájemcem o služby

Pracovník aktivně oslovuje potencionální uživatele služby formou, která odpovídá věku a specifikům cílové skupiny:

- aktivním kontaktem a oslovením přímo v terénu
- distribucí informačních materiálů v místech, kde se cílová skupina pohybuje
- distribucí informačních materiálů u institucí, které mohou klienta předat
- 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). Další informace, které pracovník předává, souvisejí s provozními náležitostmi služby (především klienta seznámí s časovým rozvrhem služby, představí osoby zajišťující provoz služby, seznámí jej s místem realizace služby a s pravidly služby). Důležité je informovat klienta o jeho právech. Vzhledem k charakteru služby jsou nabídnuty klientovi informační materiály určené jeho zákonným zástupcům (např. letáček pro rodiče).

4. VÝKONY SOCIÁLNÍ PRÁCE

V rámci terénní práce jsou poskytovány a evidovány obdobné výkony, jako v oblasti nízkoprahových klubů, a to:

Kontaktní práce, situační intervence, krizová intervence, poradenství, informační servis klientovi, kontakt s institucemi ve prospěch klienta, případová práce, skupinová práce, práce s blízkými osobami, zprostředkování dalších služeb.

Literatura:

Klíma, P.: *Pedagogika mimo zdi institucí, kapitola z knihy Děti a mládež v obtížných životních situacích, Themis, 2004*

Zimmermannová, M.: *Terénní sociální práce s neorganizovanou mládeží, Diplomová práce, Praha: Univerzita Karlova. Filozofická fakulta. Katedra sociální práce, 2004*

Holiš, M.: *Vnitřní materiály Pracovní skupiny Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, ČAS, 2006*

Pojmosloví Terénní sociální práce, Česká asociace streetwork, ČAS, 2006

FENOMÉN NZDM, TEDY NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ



Jindřich Racek, Aleš Herzog

Tento text vychází zejména z Pojmosloví NZDM, kterém zpracovala pracovní skupina ČAS ve složení: Aleš Herzog, Jan Syrový, Martina Zimmermannová, Jindřich Racek, Michal Novotný, Bára Jindrová, Ivan Koštejn, v roce 2005. Text byl aktualizován a rozšířen Alešem Herzogem pro vzdělávací programy ČAS a upraven Jindřichem Rackem do stávající podoby.

Motto: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vyplňují bílé místo v kontaktu společnosti s dospívající populací.

1. KOŘENY

V roce 1994 byla experimentálně zavedena na úrovni obcí a obecních úřadů funkce sociálního asistenta streetworkera. Od počátku se ti sociální asistenti, kteří se do terénu opravdu dostali, setkávali s problémem neexistence určitého zázemí, kam klienty z řad nudících se mládeže odkázat, co nabídnout jako alternativu namísto posedávání a pokuřování v parku nebo na autobusové zastávce. Bylo zřejmé, že společnost neřešila problematiku mládeže a dětí, které nechtěly nebo nemohly navštěvovat klasické instituce zabývající se volným časem „náctiletých“ (DDM, sportovní kluby, lidové školy umění, skaut, turistické oddíly). Ukázalo se, že mládež, která nedokáže splnit podmínku být někde členem, platit organizaci příspěvky a účastnit se pravidelné činnosti, nemá vlastně prostor, kde se sejit se svými vrstevníky, a neexistuje pro ni jiná alternativa setkávání, než právě již zmíněný park. (Odtud také často používaný a ne příliš šťastný termín neorganizované děti a mládež.) Na základě této zkušenosti začala z iniciativy sociálních asistentů vznikat občanská sdružení, která se snažila o vznik a provoz prostor – klubů – pro tuto cílovou skupinu mladých.

2. KDE SE VZAL POJEM „NÍZKOPRAHOVÝ“?

V roce 1995 reaguje Ministerstvo práce a sociálních věcí na možnost vyzkoušet realizaci některých forem práce s mládeží v kontextu nestátních neziskových organizací. Vzniká pilotní projekt zaměřený právě na skupinu dětí a mládeže a je založeno Komunitní centrum Krok v Praze – Modřanech, kde je realizován klasický streetwork a zároveň i klub zaměřený na mládež ze sídliště. Při koncepční práci a hledání principů pro činnost klubu definuje realizační tým jako základní kritérium pro jeho fungování **dostupnost**, tzn. minimum překážek a omezení pro vstup a pobyt. Metaforou se stává nízký vstupní práh a objevuje se poprvé termín NÍZKOPRAHOVÝ (autor Petr Klíma, 1995).

Jindřich Racek, Aleš Herzog

3. CO JE NZDM

Od počátku hledaly kluby svoji identitu a zároveň zdroje financování, a jelikož se počátek vzniku nízkoprahových klubů nacházel u terénní kontaktní práce, bylo jejich nasměrování k sociální práci poměrně jasně vymezeno. V roce 2001 vzniká při České asociaci streetwork pracovní skupina NZDM a její práce na definování služby NZDM a standardech NZDM přispívá k ujasnění představy o poslání a cílech tohoto typu práce s dětmi a mládeží. Právě v souvislosti s iniciováním této skupiny použil v lednu 2001 Aleš Herzog termín „nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, zkráceně NZDM“. V té chvíli šlo o termín čistě pracovní, který měl být v budoucnu díky práci skupiny nahrazen přesnějším pojmem. Pracovní skupina vzniklá v roce 2001 vytvořila standardy NZDM, složené ze „standardů nabídky“, standardů personálních, procedurálních a provozních. Ty vycházely z „registračních standardů“, tedy z pracovní verze standardů vytvořených pracovní skupinou MPSV za účelem registrace sociálních služeb. Tento trend podpořilo i zařazení do „Typologie sociálních služeb“ MPSV v roce 2004. Dalším posunem bylo vypracování Pojmoslovní NZDM v roce 2005, které mělo dát základní terminologický rámec a vymezit, co je a co naopak není nízkoprahový klub.

Následující text přináší přehled definice nízkoprahových klubů, jejich cílů a cílové skupiny. Je nutné při jejich četbě vnímat kontext, v jakém byly publikovány. Mnohé z nich jsou totiž formulovány tak, aby přispěly k zařazení NZDM např. do typologie sociálních služeb, vymezily je vůči volnočasovým institucím. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež se hlásí ke kontaktní práci jako typu sociální služby, mají však přesahy i do jiných oblastí (volný čas, výchova, zdraví, komunitní programy). Politika tak výrazně vstoupila do podoby a formy prezentace tohoto typu služby. Pokud by čtenáře zajímala podstata a filosofie této služby, odkazujeme na text Petra Klímy a Richarda Jedličky „Sociálně pedagogická práce s mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu“.

4. POSLÁNÍ NZDM

Pojmosloví NZDM jako oficiální materiál České asociace streetwork popisuje Poslání NZDM takto: Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení.

5. NZDM JAKO TYP SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Hledání identity oboru, nebo spíše jeho politické zakotvování do společensky uznávaných a podporovaných forem práce v tuto chvíli vyvrcholilo zařazením do zákona o sociálních službách č. 108/2006 a následně do vyhlášky MPSV, kde je služba zařazena mezi služby primární prevence. To dává základní charakteristiky této služby.

V. EXKURZ DO HISTORIE A TERMINOLOGIE / Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

**CITACE ZE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH
Č. 108/2006 A PROVÁDĚCÍ VYHLÁŠKY MPSV**

Služby sociální prevence

- Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto 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.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

- Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy.
- Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace.
- Služba může být poskytována osobám anonymně.

Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Vyhláška – § 27

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež obsahují tyto úkony:

- 1) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
 - zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,
 - pracovní výchovná práce s dětmi,
 - nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
 - zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,
- 2) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
 - aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,
- 3) sociálně terapeutické činnosti:
 - socioterapie, jejíž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- 4) 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.

6. CÍLOVÁ SKUPINA NZDM

Již z vlastního názvu služby vyplývá, že klienty a uživateli jsou děti a mládež. Z úhlu pohledu sociální prevence a předcházení sociálnímu vyloučení lze pracovat s tezí, že: „Dospívání lze samo o sobě hodnotit jako období vývoje osobnosti se zvýšenou možností vzniku rizikového chování.“ Přitom se NZDM snaží oslovit ty skupiny dětí a mládeže, které vykazují právě zvýšená rizika, a tedy se mohou nacházet v konfliktních společenských situacích, nebo v omezujících životních podmínkách, případně zažívat aktuální obtížnou životní událost. Tyto tři formy nepříznivých sociálních situací lze dále specifikovat:

Konfliktní společenské situace

Situace, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami. Příkladem mohou být:

- projevy šikany, drobná kriminalita, vandalismus, násilné projevy
- útěk z domova či z jiného přístřeší, záškoláctví
- generační konflikty, konflikty v místní lokalitě
- zneužívání návykových látek, rasismus, trestní stíhání
- pohlavní zneužívání
- domácí násilí

Obtížné životní události

Situace, v nichž se člověk těžko orientuje a které jsou obtížně řešitelné vlastními silami. Příkladem mohou být:

- rozpad rodiny, partnerské problémy rodičů
- komplikace spojené se sexuálním debutem
- selhávání ve škole či v zaměstnání, problémy s volbou školy a povolání
- rozpad vlastních partnerských vztahů, partnerské problémy
- obtíže při získávání obživy, zajištění bydlení,
- těhotenství u dospívající dívky
- pohlavní zneužívání
- další obtížné události v rodině, ve škole a mezi vrstevníky

Omezující životní podmínky

Život v prostředí, které způsobuje omezení psychosociálních dovedností, především v nepříznivém prostředí rodinném a sociálním:

- neschopnost adaptace, neschopnost navázání vztahů
- absence zájmů, absence citlivosti, pocit odcizení, pocit zneschopnění
- pasivní životní stereotypy
- malé možnosti k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech

V. EXKURZ DO HISTORIE A TERMINOLOGIE / Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Zákon o sociálních službách 108/2006 sbírky, § 3, vybrané pojmy:

Pro účely tohoto zákona se rozumí:

- a) *sociální službou* činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení,
- b) *nepříznivou sociální situací* oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením,
- d) *přírozeným sociálním prostředím* rodina a sociální vazby k osobám blízkým¹⁾, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity,
- e) *sociálním začleňováním 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,
- f) *sociálním vyloučením* vyčlenění osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace,

Dalšími zásadními aspekty, které ovlivňují cíl, formu a obsah práce v NZDM, jsou věková struktura skupiny, na kterou je program zaměřen, lokalita – chápána jak ze sociálního, tak z geografického hlediska – a následně pak doplňkové charakteristiky skupiny, např.:

- nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit
- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče
- dávají přednost pasivnímu trávení volného času
- dávají přednost trávení volného času mimo domov
- mají vyhraněný životní styl

V současné době na základě „Pojmosloví NZDM ČAS“ je možné programy dělit podle věkových cílových skupin na:

- programy pro skupiny dětí a dospívající od 6 do 12 let ze sociálně vyloučených lokalit
- programy pro dospívající v období střední a pozdní adolescence od 13 do 18 let, kteří se pohybují v městském prostředí
- aktivační a motivační programy pro mladé dospělé od 19 do 26 let

Jako dobrá praxe se ukazuje zaměřit práci zařízení vždy na jednu z výše zmíněných věkových skupin, minimalizovat věkový překryv, popřípadě oddělit programy prostorem, kde jsou realizovány, nebo alespoň časem poskytování služby.

7. CÍLE NZDM

Základním cílem NZDM jakožto preventivní kontaktní sociální služby je kontaktovat a udržovat kontakt s jednotlivci a skupinami, kteří nevyužívají nebo nechtějí využívat běžných služeb a nabídek v regionu (sociálních, vzdělávacích, volnočasových). Na základě individuálního přístupu k jejich potřebám podporovat jejich samostatný rozvoj a pomáhat k soběstačnosti a svéprávnosti – činit dospívající kompetentními. Dalším významným cílem je snížení škod, které si může cílová skupina rizikovým chováním a jednáním způsobit. NZDM se snaží jak o individuální změnu u jednotlivců čerpajících služby, tak o změnu skupinové normy.

Pojmosloví NZDM, 2005

Cílem NZDM je dětem a mládeži zabezpečit:

- podporu pro zvládnutí obtížných životních událostí
- snížení sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování
- zvýšení sociálních schopností a dovedností
- podporu sociálního začlenění do skupiny vrstevníků i do společnosti, včetně zapojení do dění místní komunity
- nezbytnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu během pobytu v zařízení a podmínky pro realizaci osobních aktivit

8. PRINCIP NÍZKOPRAHOVOSTI

Pojem nízkoprahovost může být pro mnoho lidí málo pochopitelný a dokonce matoucí. Může to být tak i proto, že se zdá, že pojem nízkoprahovost je v psychosociálních službách ryze českým termínem, protože v zahraniční odborné literatuře se s ním setkáváme minimálně, a i samotný překlad („lowthreshold“) působí jistě obtíže (J. Čechovský 2005, P. Klíma 2004). V zahraničí se u služeb podobného charakteru setkáváme s pojmenováními: v Británii – drop-in centres, open club, youth club, v německy hovořících zemích – Offenklub, Jugendklub.

Nízkoprahovost obvykle znamená, že poskytovatel organizuje a uspořádá službu (péči, pomoc i intervenci) tak, aby byla umožněna její maximální přístupnost a fyzická dostupnost. Poskytovat službu nízkoprahově předpokládá úsilí sledovat, vyhodnocovat a následně odstraňovat technické, psychologické a sociální bariéry, které by bránily cílové skupině ve vstupu do prostoru zařízení či při využití nabídky poskytovaných služeb. (J. Čechovský 2005) „Nízkoprahovost“ je možné také chápat jako metodický přístup k překonání vzdálenosti k adresátům služeb (Petr Klíma a Vladimír Bodlák).

Je potřeba se zamyslet nad tím, čím a jak se odlišují nízkoprahové služby od standardních. Odlišnosti těchto služeb je možné nahlížet z různých úhlů:

- z hlediska zamýšlených cílů, které u nízkoprahových služeb bývají formulovány pragmatičtěji, než jsme zvyklí u běžných výchovně vzdělávacích či sociálních aktivit
- z hlediska dostupnosti služby, která se co nejvíce přibližuje k potenciálním uživatelům
- z hlediska specifického přístupu pracovníků ke klientům a k jejich problémům

(P. Klíma, 2004)

V. EXKURZ DO HISTORIE A TERMINOLOGIE / Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Pojmosloví NZDM, 2005

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež realizují službu tak, aby byla umožněna maximální přístupnost. Tedy ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb, **uplatňuje následující teze:**

- Zařízení vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny.
- Pasivita či názorová odlišnost není důvodem pro omezení přístupu klienta ke službě.
- Klient má možnost zůstat v anonymitě. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje klienta musí být vedena s klientovým souhlasem a s právem do ní nahlížet. Zařízení získává jen ty údaje klienta, které jsou stanoveny jako nezbytné pro poskytování odborných a kvalitních služeb.
- Pro užívání služby není podmínkou členství ani jiná forma registrace. Pravidelná docházka do zařízení není podmínkou užívání služby. Klienti mohou přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Klient není povinen zapojit se do připravených činností.
- Služby sociálního charakteru jsou poskytovány bezplatně.
- Provozní doba služby odpovídá potřebám klienta. Je otevřeno v době, kdy klient má vyhovující podmínky k tomu, aby mohl přijít do zařízení (v rámci dne, měsíce i roku). Zároveň je provozní doba služby stabilní a nedochází k jejím náhlým výpadkům.
- Službu může využít kdokoliv z cílové skupiny bez omezení, pokud svým chováním a jednáním neomezuje a neohrožuje sám sebe, ostatní klienty, pracovníky či efektivitu služby.

S některými aspekty nízkoprahovosti se můžeme setkat i u dalších forem práce s dětmi a mládeží, jako jsou otevřené kluby (Domů dětí a mládeže), oratoře (Salesiánských center) nebo některé školní kluby. Základním rozdílem oproti nízkoprahovým zařízením je zaměření jejich programu zejména na naplnění volného času návštěvníků, i když v současnosti se mnohá z těchto zařízení začínají více přiklánět ke kontaktní práci a nastavení cílů směrem k pozitivním změnám v životě klienta nebo skupiny klientů.

9. OBSAH SLUŽBY NZDM

Současný zákon definuje sociální službu takto:

Sociální službou je činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění.

Zákon o sociálních službách 108/2006 §3, odstavec a)

Podle této obecné definice jsou nastaveny cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, a také činnosti a postupy, které směřují k naplňování těchto cílů. V praxi poskytovatelů a také v Pojmosloví NZDM se setkáváme s rozdělením těchto činností na pobyt v zařízení, sociální služby (výkony sociálních služeb), preventivní, výchovné a pedagogické programy, volnočasové aktivity. S tímto rozčleněním a zejména s výkony sociálních služeb se setkáváme také ve statistikách a evidenci činnosti zařízení. Čísla, které je zařízení schopno doložit, ukazují efektivitu jednotlivého programu. Je dobrou praxí sledovat četnosti v níže uvedeném členění.

Pobyt v zařízení

Minimální forma pro navázání interakce s klientem, mnohdy též nazývaná poskytnutí prostoru. Jedná se o vytvoření příležitosti pro kontaktní práci a specifické preventivní programy zaměřené na skupinu.

Sociální služby

Kontaktní práce – 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 a lze ji dělit na kontaktní práci v klubu, kontaktní práci v kontaktní místnosti a navázání prvního kontaktu.

Situační intervence – sociálně pedagogická práce 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 vytvoří 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, vytištění údajů. Tématicky 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, vedoucích k odstranění obtíží. Jde o řešení aktuálních problémů a o zvyšování kompetence klienta tyto problémy řešit. Poradenství v TSP 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 intervenci zaměřenou na zvládnutí potíží. Intervence obsahuje také návrh opatření. Rozsah intervence závisí na tom, zda je pracovník kvalifikován pro krizovou intervenci. 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 (ústně, 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 s děje plánovaná, při zachování tohoto postupu:

- společné vydefinování kontraktu
- vytvoření podrobného individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu
- vedení podrobné dokumentace, s níž je klient obeznámen
- pravidelné revize kontraktu s klientem (zda se kontrakt naplňuje)
- práce je časově ohraničená, je stanoven její začátek a konec
- konzultace vedení případu klienta na intervizních a supervizních setkáních týmu, pravidelná reflexe

Skupinová práce / práce se skupinou – cílená aktivita poskytovaná skupině klientů, zaměřená na rozvoj psychosociálních dovedností, časově (prostorově) ohraničená.

V. EXKURZ DO HISTORIE A TERMINOLOGIE / Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

Práce s blízkými osobami – poradenství a informační servis, poskytované blízkým osobám klienta (rodiče, přátelé, kamarádi,...), realizované pouze se souhlasem klienta.

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 se týkají například specifické oblasti rizikového chování. Může se jednat např. o informační stánek na koncertě, distribuci letáků na veřejném shromáždění či jinou specifickou činnost.

Dlouhodobé programy, které především obsahují předávání specifických znalostí, nácvik specifických dovedností a chování (návykové látky, bezpečné sexuální chování). Jejich uplatňování probíhá prostřednictvím standardních výkonů TSP, kontaktní práce, situační intervence, informačního servisu klientovi, poradenství. Tyto složky jsou vzájemně provázány. Součástí programu je evaluace výsledků.

Doučování školní či mimoškolní látky, eventuálně 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).

Výkony oblasti tzv. volnočasových aktivit

Jde o aktivity poskytující náplň volného času klientů, které nespádají do jiných výkonů NZDM. Volnočasové aktivity jsou **prostředkem** k sociální práci. Na význam volnočasových aktivit se můžeme dívat s perspektivou cílů, jak je nastiňuje Holíš (2006):

- realizace aktivit, jež iniciovali sami klienti (tlak na aktivitu, rozdíl oproti pasivnímu přijímání a konzumaci zábavy)
- realizace akcí, které motivují klienty k zodpovědnosti za to, aby akce vůbec proběhla, pracovník je asistentem, sekundantem, tím, který nenechává nápad usnout a motivuje k jeho dotažení, klienty realizací a organizací aktivit rostou
- realizace akcí, které utvářejí čím dál kvalitnější vztah mezi pracovníkem a klienty – vzniká kvalitnější prostor pro práci
- při realizaci volnočasových aktivit má pracovník velké množství prostoru na poskytování sociálních služeb
- vyplnit volný čas = „zabít nudu“ (nejviditelnější, ale ne nejdůležitější cíl) Přitom jde také o to, edukovat klienty, jak „zabíjet nudu“ společensky přijatelnou aktivitou, kterou pokud možno nikomu neublíží, tedy ani sami sobě.

Existuje tato hierarchie aktivit:

Základní jednoduché instrumentální aktivity, které klient realizuje z vlastní vůle a vlastní aktivitou, pracovníci je pouze zprostředkovávají. Terénní pracovník např. zapůjčí vybavení ke sportovním aktivitám.

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 poradenství pracovníka turnaj ve fotbale mezi jednotlivými „partami“ ze sídliště.*

Akce, které iniciovali sami klienti a u jejichž realizace dochází ke kooperaci mezi klienty a pracovníky. Pracovníci usilují o zvýšení organizačních dovedností klientů a jejich seberealizaci. Např. pronájem tělocvičny či hřiště, zkušebny, kam budou celé období docházet klienti sportovat, při čemž pracovník se stává garantem pronájmu.

Akce, které slouží k propagaci TSP nebo jako 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.

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. keramika, lezení na stěně atd.

Schéma hierarchie volnočasových aktivit v NZDM



Do obsahu práce terénního pracovníka s dětmi a mládeží nepatří aktivity, které by mohly ohrozit základní práva klienta z této cílové skupiny: výměnné programy injekčních setů (pracovník odkazuje na programy terénní práce s uživateli drog nebo kontaktní centra; kroužky, oddílové schůzky (pracovník odkazuje na volnočasovou nabídku regionu); ideologicky zaměřené výchovné programy nebo komerční aktivity (jsou v rozporu s etikou poskytování služby); dlouhodobá psychoterapie (pracovník odkazuje na návazné služby).

10. ZÁVĚR

Tento text slouží jako přehled definic a použitých popisů pro nízkoprahové kluby. V nich se střetává linie svépomocných pokusů pracovníků definovat vlastní obor a domluvit se na jednotné terminologii, tak linie politická, kdy se zákonodárce snaží vyjmenovat a popsat literou zákona daný typ služeb. Lze předpokládat, že proces sebedefinování ještě není ukončen.

Literatura:

Zavádění standardů sociálních služeb do praxe, MPSV, 2002.

Zákon č. 108/2006 Sb.

Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM), ČAS, 2004.

Staniček, J.: Kontaktní práce. Syllabus semináře Kontaktní práce, ČAS, 2006.

Čechovský, J.: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (volnočasová aktivita nebo sociální služba?).

Hradec Králové: PdF UHK, 2005. 99 s. Diplomová práce.

Klíma, P.: Děti a mládež v obtížných životních situacích, Themis, 2004.

VI.

POŽADAVKY NA KVALITU



Poslední dobou se stále častěji setkáváte se slovem kvalita, které je skloňováno ve všech možných tvarech a stává se zaklínadlem pro sociální služby. V této kapitole jsou texty, které se snaží vysvětlit, proč se o řízení kvality snažit a jak přemýšlet o nastavení efektivity služby.

Hledání kvality totiž není pouze cesta k získání osvědčení, certifikátu nebo registrace, jak si v tuto chvíli pod vlivem inspekcí kvality sociálních služeb myslí většina zřizovatelů, ale je to především určitá filosofie rozvoje služby tak, aby byla co nejvíce prospěšná klientům.

Tak jak při kontaktní práci vstupujeme zas a znova do klientských příběhů a pokoušíme se ukazovat bezpečnější cesty, přemýšlíme při poskytování služby zas a znova nad otázkou, co dělat lépe.

CESTA KE KVALITĚ V ČESKÉ ASOCIACI STREETWORK



Jindřich Racek

KDE SE VZALO HODNOCENÍ KVALITY ČAS?

S procesem zavádění standardů kvality a hodnocení kvality do sociálních služeb NZDM a Streetwork jsme se poprvé setkali v roce 2000, kdy probíhal česko – britský projekt na podporu a přípravu zavádění šetření kvality do sociálních služeb. Jedním z výstupů tohoto projektu byly tzv. „Registrační standardy kvality sociálních služeb“ – Regata.

Tehdy Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM) a Terénní sociální služby Streetwork (SW) měly za sebou pouze krátkou historii z hlediska provozování a poskytování svých služeb občanům, jelikož první kluby začaly v České republice vznikat až roce 1995. Možnost podílet se na vzniku standardů sociálních služeb pro služby NZDM a příležitost porovnat naši reálnou zkušenost z praxe se zkušenostmi například tzv. rezidentních sociálních služeb anebo služeb, které měly s provozem delší zkušenost (drogová problematika) než naše služby, byla pro pracovníky nízkoprahových programů velkou výzvou.

V lednu roku 2001 vznikla pod záštitou České asociace streetwork (ČAS) pracovní skupina Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, která si určila cíl vymezit a definovat službu NZDM, a také stanovit základní měřítka kvality pro poskytování těchto služeb. Další potřebou, kterou pracovní skupina naplňovala, bylo předávání si zkušeností z praxe a pomoc nově vznikajícím zařízením při tvorbě metodik a provozních manuálů. Na práci skupiny se volně podílelo 30 členů i nečlenů ČAS, kteří se rekrutovali ze zařízení z celé České republiky. Výsledkem celého snažení se staly „Standardy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které sestávaly ze čtyř komplexů standardů: Standardy nabídky, Procedurální standardy, Personální standardy a Provozní standardy. Tento materiál byl schválen Valnou hromadou ČAS a zařízení se vydala cestou naplňování kritérií jednotlivých standardů. Základní hybnou silou k zavádění standardů do praxe se stala potřeba obhájit věrohodnost a kvalitu našich služeb, a to zejména vůči krajským a obecním úřadům, které se profilely jako jeden z možných a do budoucna důležitých zdrojů financování sociálních služeb.

Tato cesta byla pro obor v roce 2001 nezbytná. Mnohdy to znamenalo měnit ustálený úzus pohledu pracovníků na principy poskytování služeb klientům a následně pak zavádět do provozu rozsáhlé změny, což se u pracovníků setkávalo často s nepochopením. Z odstupem času však můžeme konstatovat, že v celkovém kontextu preventivní práce s dětmi a mládeží se cesta zavádění standardů do NZDM a SW ukázala jako jediná možná pro další rozvoj vzniklého oboru v komplexu sociálních služeb v ČR.

Po schválení vzniklých specifických standardů NZDM vznikla potřeba ověřit, zda jsou tyto standardy uplatnitelné v praxi a zda stávající zařízení tyto standardy naplňují. V roce 2003 v rámci programu Gabriel, který financovala Nadace Roberta Bosche a Nadace rozvoje občanské společnosti, proběhlo 16 pilotních rotačně podpůrných auditů. Na přípravě těchto šetření spolupracoval ČAS s Národním vzdělávacím fondem, o.p.s. V rámci vzdělávacího bloku bylo proškoleny 10 auditorů z řad pracovníků jednotlivých zařízení. Cílem šetření bylo ověřit, zda standardy jsou uplatnitelné v praxi, a dále zjistit, zda nízkoprahové kluby obstojí jako sociální služba.

Výsledky šetření ukázaly, že standardy jsou životaschopné. Dále se ukázalo, že do budoucna je nutno nahradit původní komplex „Standardů nabídky“ materiálem, který se bude věnovat více defi-

nování podstaty služeb NZDM. Pracovní skupina NZDM se proto dále zaměřila na přípravu materiálu „Pojmosloví NZDM“ jakožto oficiálního metodického dokumentu, který definuje NZDM jako specifickou službu sociální prevence, pracující na základech metody kontaktní práce a dodržující principy nízkoprahovosti v přístupu ke klientům.

Dalším mezníkem pro zavádění procesu řízení kvality byl rok 2004, kdy se zařízení sdružená v ČAS snažila reagovat na aktivitu Ministerstva práce a sociálních věcí, spojenou zejména s vydáním publikací zaměřených na zavádění obecných standardů do praxe, a na základě grantu proběhla ve čtyřech zařízeních šetření, která se zaměřila zejména na naplňování Standardů kvality sociálních služeb, tak jak jsou definovány MPSV. Aktivitu zaměřenou na sjednocení kvality nízkoprahových služeb však neprobíhaly pouze na poli České asociace streetwork. Je nutné zmínit práci pracovní skupiny NZDM v Hradci Králové, která na základě zakázky kraje vytvořila materiál Standardy kvality sociálních služeb Královéhradeckého kraje pro cílovou skupinu NEORGANIZOVANÉ DĚTI A MLÁDEŽ (z prosince 2003). Procesem konzultací k zavádění standardů do praxe v hradeckém kraji prošla téměř všechna zařízení, která se hlásí k principům NZDM.

AKTIVITY V OBDOBÍ 2005 - 2007

Od roku 2005 začala Česká asociace streetwork partnersky spolupracovat s Národním vzdělávacím fondem „o.p.s. Cekas na realizaci dvou projektů podpořených z Evropského sociálního fondu. Součástí obou projektů je nastavení a zavedení systému řízení kvality do sociálních služeb. Během roku 2006 byla připravena metodika hodnocení kvality ve službách NZDM a SW. Od začátku přípravy metodiky jsme se snažili, aby proces hodnocení byl co nejbližší procesu inspekcí sociálních služeb a korespondoval se zákonnými standardy sociálních služeb. V první fázi přípravy panovala představa, že realizace šetření kvality v zařízeních bude řešit hned několik oblastí, které jsou pro fungování České asociace streetwork podstatné:

- A) Pojmenovat a změřit oblasti, které ukazují na kvalitu služeb NZDM a SW, poukázat na zařízení, která vykazují charakteristiku „zařízení dobré praxe“.
- B) Připravit zařízení na proces inspekcí sociálních služeb a iniciovat v zařízeních proces zavádění standardů sociálních služeb do praxe.
- C) Vyřešit proces přijímání zařízení do České asociace streetwork (chce sdružovat jen zařízení, která splňují určitá kritéria kvality služeb).

Po spuštění pilotních šetření se ukázalo, že tyto cíle není možné naplnit v rámci jednoho procesu. Proto bylo rezignováno na část první oblasti, tj. určování „zařízení dobré praxe“. Klíčovým cílem se stala příprava zařízení na inspekce sociálních služeb a zavádění procesu řízení kvality do jednotlivých zařízení, a dále pak nastavení kritérií pro přijímání zařízení do ČAS. Nastavení metodiky šetření se tak co nejvíce přiblížilo zákonným Standardům kvality sociálních služeb, a zejména pak naplňování kritických kritérií v oblastech procedurálních standardů. Tímto nastavením chceme především zjistit, kde může být tzv. Achilova pata našich služeb: která kritéria jsou pro zařízení typu NZDM a SW obtížně naplňována. Pojmenování těchto oblastí pak může napomoci rozvoji celého oboru.

DOSAVADNÍ VÝSTUPY Z PROCESU

Z výsledků šetření se ukázalo, že zařízení mají největší problém při naplňování kritérií, která se týkají uzavírání smluv o poskytnutí služeb a následného individuálního plánování poskytování sociálních služeb. S těmito kritérii měly problém 2/3 zařízení. Jsou pro to hned dvě vysvětlení. Obě procedury, které s těmito kritérii souvisí, jsou pro realizátory projektů NZDM a SW něco nového a nejsou v kontextu kontaktní práce jasné definovány. Příklad: Je to pět let, kdy se objevil pojem a procedura prvokontaktu. Nyní se na něm jakžtakž shodnou všichni. Je definováno, jak prvokontakt vypadá, a je v zařízeních reálně prováděn. SMLOUVY a PLÁNOVÁNÍ zatím ustálený výklad nemají, nevíme, kde je v naší práci přesně hledat, a nevíme, jakou mají mít formu. Také se ukazuje, že pokud tyto procedury začneme provádět dogmaticky tak, jak jsou popsány v zákonu, můžeme se dostat do rozporu s jedinečnou charakteristikou služeb s nízkoprahovostí. Pracovníci sami tento rozpor spíše intuitivně cítí. Mají

VI. POŽADAVKY NA KVALITU / *Cesta ke kvalitě v České asociaci streetwork*

strach, že se zvýší práh naší služby, že odradíme klienty, že uzavírání smluv není přirozený proces (klienti se ho leknou) a že do plánování je budeme nutit. Je to spíš tím, že stále ještě nemáme vyjasněny některé z cílů, které sledujeme v naší práci. Do budoucna oba procedurální postupy budou výrazným nástrojem podpory klientů v rámci kontaktní práci. Zatím nás ale čeká stejně dlouhá cesta, jakou prošel například již zmíněný proces prvokontaktu.

A KAM DÁL?

V brzké budoucnosti převezme kontrolní mechanismus u sociálních služeb státní správa. Je potřeba hledat další cestu, jak dále označovat dobrou praxi v zařízeních. Jednou z možností je opravdu forma nezávislého auditu, který si bere za cíl popsat zařízení očima nezávislého pozorovatele, upozornit na rizikové oblasti a nastartovat tak vnitřní diskusi v zařízení.

KVALITA A EFEKTIVITA V NÍZKOPRAHOVÝCH SLUŽBÁCH

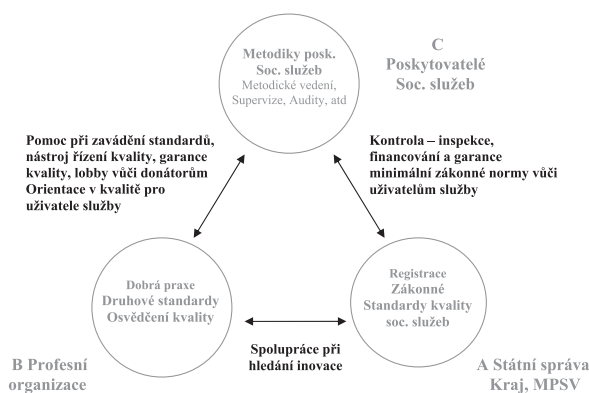


Jindřich Racek

CO JE TO ŘÍZENÍ KVALITY

Řízení kvality je pojem, se kterým se setkáváme zejména v komerčním sektoru. Všem je známá například známka ISO. Co je ale nejdůležitější pro pochopení významu všech různých certifikací, hodnocení kvality, auditů atd.? Je to skutečnost, že získáním osvědčení, či známek kvality není vyhráno. V podstatě obdržení certifikátu vstupuje zařízení, poskytovatel sociální služby, do procesu řízení kvality, který následně v zařízení probíhá v pravidelných cyklech. Do procesu řízení kvality zasahují tři zájmové skupiny: státní správa jako nositel legislativy, oborové organizace jakožto prostředník a poskytovatel sociální služby, který je v přímém kontaktu s uživatelem služeb (klientem). Každá se zmíněných skupin s sebou nese určitou roli a úkoly. Na úrovni A – státní správy, kraje a legislativy – jde zejména o kontrolní mechanismus pro naplňování podmínek registrace pro poskytování sociální služby, naplňování zákonných Standardů kvality sociálních služeb jakožto minima pro poskytovatele sociálních služeb. K tomu slouží Inspekce sociálních služeb, která je mimochodem podřízena zákonu o státní kontrole. Na úrovni B – profesních organizací a asociací – vycházíme zejména z potřeby zavádět naplňování druhových (typových) standardů sociálních služeb, které jsou v souladu se zákonnými Standardy kvality sociálních služeb, dále pak poukazovat na příklady dobré praxe, a na základě profesních certifikací, akreditací a šetření kvality rozvíjet dobrou praxi v zařízeních a garantovat kvalitu služeb vzhledem k donátorům a uživatelům. Dále pak vzdělávat pracovníky služeb právě na základě dobré praxe a inovativních přístupů. Úroveň C – poskytovatelé sociálních služeb – získávají v procesu řízení kvality nástroj pro smysluplné zavádění a naplňování zákonných Standardů kvality sociálních služeb, vytváření metodik v souladu s dobrou praxí a vzdělávací mechanismus pro pracovníky organizace.

Úrovně přístupu k řízení kvality:



DOBRÁ PRAXE A DRUHOVÉ STANDARDY JAKO NÁSTROJ ŘÍZENÍ KVALITY

Naplnění druhových standardů sociálních služeb je jednou z možných cest pro řízení kvality v organizaci. Tuto možnost mohou nabízet poskytovatelům oborové organizace a asociace. Naplnění druhových standardů napomáhá zařízením smysluplně a v kontextu služby zavést postupy a metody poskytování sociálních služeb v souladu s výkladem zákonných Standardů sociálních služeb. Optikou žité praxe služeb NZDM a SW, tento postup je jednodušší než snaha pasovat službu přímo na zákonné standardy.

Vstup do procesu hodnocení kvality pak na úrovni specifik druhu služby vnáší do řízení aspekt „nezávislého pohledu zvenku“, poměření se zařízeními stejného typu služeb a společně se supervizí a metodickým vedením otevírá zařízení a pracovníky větší sebereflexi a reflexi vlastní práce. Otevřená diskuse a inspirace v kolegiální aréně se zároveň odrazí v přístupu ke klientům služby.



Vstup do řízení kvality lze učinit z obou směrů... Po ose zřizovatele: potřebnost služby identifikovaná zřizovatelem, registrace, naplnění zákonných standardů, naplnění specifik dané služby, určení kvality a dobré praxe. Nebo druhý přístup, který je spíše po ose poskytovatele: identifikace potřeby ze strany klientů, hledání příkladu (dobré praxe), naplnění specifik a zákonných standardů. Za ideálního stavu jdou tyto procesy souběžně.

Základní parametry pro druhové standardy sociálních služeb:

- Druhové standardy sociálních služeb vycházejí a jsou v souladu se zákonnými Standardy sociálních služeb.
- Druhové standardy sociálních služeb specifikují společné, konkrétní a detailní principy poskytování daného druhu sociálních služeb.
- Druhové standardy sociálních služeb popisují dobrou praxi v daném druhu sociální služby.
- Druhové standardy sociálních služeb jsou výkladem (návodem) dobré praxe, jak v daném druhu (typu) sociální služby naplňovat zákonné Standardy sociálních služeb.

Základní funkce druhových standardů kvality sociálních služeb:

- Druhové standardy sociálních služeb pomáhají zvyšovat kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- Naplnění Druhových standardů kvality sociálních služeb poukazuje na nespornou kvalitu dané služby u konkrétního poskytovatele.
- Druhové standardy kvality sociálních služeb dávají prostor pro inovaci a rozvoj daného druhu (typu) služby.
- Druhové standardy kvality sociálních služeb jsou prostředkem pro zjišťování a následnou garanci kvality u profesních organizací.

VI. POŽADAVKY NA KVALITU / Kvalita a efektivita v nízkoprahových službách

- Druhové standardy kvality sociálních služeb vedou k podpoře pracovníků jednotlivých typů služeb a ke zvyšování prestiže sociální práce jako společenského oboru.
- Přípravou a naplňováním druhových standardů a následným poukazováním na příklady dobré praxe se dále posiluje participace jednotlivých pracovníků a týmů na rozvoji celého oboru.



DALŠÍ UKAZATELE KVALITY

Kromě naplněných standardů kvality je potřeba brát v úvahu další aspekty, které určují kvalitu poskytované služby, a tím i její hodnotu.

Efektivita jako ukazatel kvality

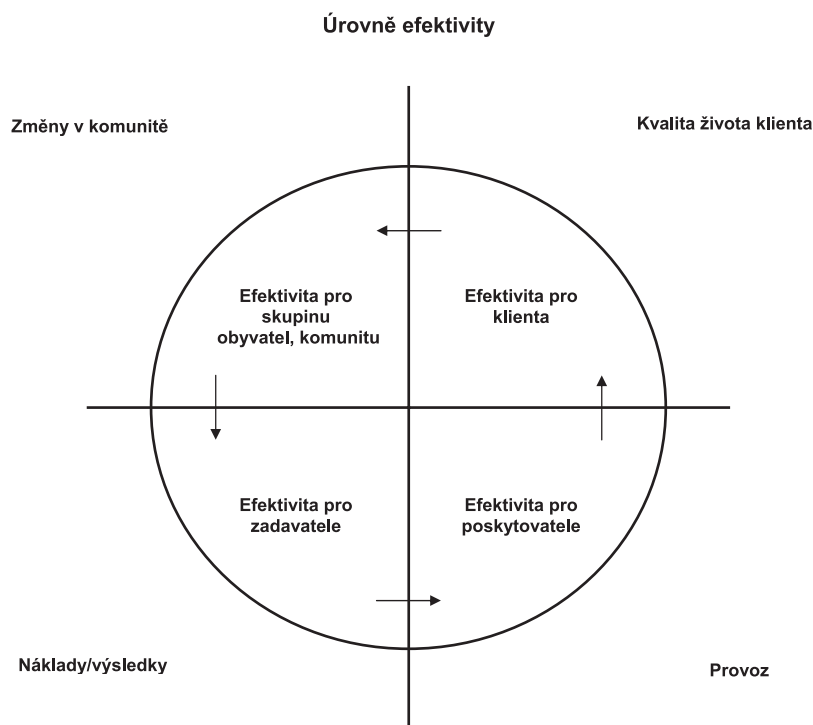
S novým zákonem o sociálních službách 108/2006 se zásadně otevírá přístup k financování nízkoprahových kontaktních služeb z veřejných prostředků. Poskytovatelé těchto sociálních služeb z řad nestátních organizací se dostávají na stejnou úroveň jako poskytovatelé, kteří jsou příspěvkovými organizacemi obcí nebo krajů, nebo přímo jejich organizačními jednotkami. Se současným procesem registrací poskytovatelů a služeb lze již nyní vysledovat nárůst poskytovatelů jednotlivých služeb, který souvisí s tzv. diktátem příležitostí k financování. Mnozí zřizovatelé těchto služeb přistupují k registraci s heslem: Raději více služeb než méně. Setkáváme se také se situací, kdy organizace, které o poskytování sociálních služeb doposud ani neuvažovaly nebo svůj projekt jako sociální službu nechápaly, žádají o registraci s vidinou přístupu k veřejným financím (zejména u služby Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež). V tuto chvíli je jediným a zákonem stanoveným kritériem to, jak prokázat, že službu poskytují při současném naplňování zákonných standardů sociálních služeb, a tím pádem i úspěšně absolvovat inspekci kvality. Do budoucna, s tím jak bude ze strany poskytovatelů narůstat tlak na stávající balík financí pro dané služby, je potřeba začít hledat další kritéria, jak prokazatelně odůvodnit efekt a význam služby.

Takovým návodem jak začít uvažovat o efektivitě, mohou být principy a teze, které definuje Acheson (1994) a které jsou uplatňovány a respektovány například u nízkoprahových služeb pro problémové uživatele drog a závislé. (Kalina, 2003)

1. Potřeby rostou bez omezení.
2. Veřejné finanční zdroje jsou omezené (i soukromé).
3. Služby musí být dostupné územně i finančně – síť.
4. Garantované služby musí mít přiměřenou kvalitu. Stát je konečným garantem kvality pro uživatele.
5. Kvalitní je to, co je účinné.
6. Pouze prokazatelně účinný postup má být hrazen z veřejných zdrojů.
7. Nikdy nemůžeme mít všechno, co chceme.

Od těchto základních principů se jistě v nejbližší budoucnosti odrazí i zadavatelé sociálních služeb, tedy obce a kraje, když na základě vytváření plánů a sítě sociálních služeb budou hledat ideální služby

a poskytovatele pro danou lokalitu. Se vzrůstající konkurencí poskytovatelů se velmi brzy setkáme s ekonomickým hodnocením služeb, tedy posuzováním hodnota/peníze, kdy *hodnota = kvalita + efektivita* (Kalina, 2003)



Na otázku, co je to efektivita služby, lze odpovědět velmi jednoduše a pragmaticky, že efektivita v dané službě je dosaženo tehdy, pokud výsledky odpovídají předpokladům, které jsme při zřizování služby očekávali. Účinnost služby se nám pak odráží vždy v kvadrantu pohledu na efektivitu služby z hlediska klienta a společnosti, komunity, kde je služba poskytována. Z pohledu klienta je služba efektivní, pokud dochází k reálnému zlepšení kvality jeho života. Dále pak dochází ke změnám v chování (od rizikového k méně rizikovému), klient optimálně využívá služeb a dochází ke změnám životních hodnot. Z hlediska cílové skupiny a komunity jsou pak důležité kvantitativní ukazatele, tedy množství klientů, kterým služba dokáže pomoci. Nepřímým ukazatelem efektivity je také změna vnímání problémové oblasti, skupiny či jednotlivce veřejností. Zřizovatelům a poskytovatelům služeb pak efektivitu ukazují zejména kvantifikovatelné ukazatele, a to:

Klient/kontakt – tedy kolik osob program oslovil a s kolika je v reálném kontaktu, dále pak četnost kontaktů s osobou v rámci individuální a/nebo skupinové práce.

Výkon/využití služby – kolik klientů využilo služeb sociálního výkonu a došlo u nich k reálné zachytitelným změnám v chování či postojích.

DALŠÍ UKAZATELE HODNOTY SLUŽBY

Kromě naplňování standardů kvality, inspekcí, akreditací, certifikací a jiných mechanismů hodnocení kvality, a to jak úředních, tak i dobrovolných, je potřeba brát v úvahu další aspekty, které určují hodnotu služby a poukazují na vysoký standard (dobrou praxi) poskytované služby. Hodnotu programu, služby, lze posuzovat přes další ukazatele, které lze rozdělit na ukazatele „dobré klientské praxe“

VI. POŽADAVKY NA KVALITU / *Kvalita a efektivita v nízkoprahových službách*

ukazatele „profesionální iniciativy“ a ukazatele „managementu kvality“. Do ukazatelů dobré klientské praxe lze zařadit počty klientů, počty naplněných cílů služby, kapacita služby, počet výkonů u klientů, stížnosti klientů a jiná zpětná vazba, samosprávný prvek u klientů, vytvořené klientské jádro, aktivní práce se skupinou i jednotlivcem, atmosféra. Ukazatele profesionální iniciativy ukazují na zapojení zařízení a pracovníků do oborového života a na jeho otevřenost při sdílení informací, tedy členství oborových organizací, stáže pracovníků, dobrovolníci a stážisté na pracovišti, přístupné informace veřejnosti, supervize na pracovišti, průběžné vzdělávání pracovníků, týmové řízení, atmosféra. K ukazatelům managementu kvality pak řadíme personální management, řízení organizace, fluktuaci pracovníků, reálnou spolupráci s obcí nebo krajem, finanční stabilitu, vnímání veřejnosti, PR, zařízení, pracovní zázemí, sebehodnocení, strategické plánování organizace.

Do budoucna půjdou vnitřní a oborové akreditace a certifikace kvality služeb právě cestou hledání nadstandardních přístupů k poskytování služeb a budou se snažit měřit dobrou praxi služby v přístupu ke klientovi. Skloubení kvality a efektivity je příležitostí k obhájení existence našich služeb. Pokud nebudeme sami umět definovat a vyčíslit benefit pro klienta a pro společnost jako zadavatele, nelze předpokládat udržitelnost našich služeb.

Literatura:

Kalina: Drogy a Drogové závislosti. Úřad vlády ČR 2003.

Zavádění standardů sociálních služeb do praxe, MPSV 2002.

Zákon č. 108/2006 Sb.

Pojetí druhových standardů kvality sociálních služeb (DSQSS), MPSV 2007.

DOHODY A NAPLŇOVÁNÍ KLÍČOVÝCH STANDARDŮ V NZDM



Stanislav Kunc

Uzavírání dohod s klienty je v současné kontaktní práci velmi aktuálním tématem, které přináší velké příležitosti, a zároveň značné kontroverze. Spolu s profesionalizací celého oboru, orientací na sociální služby, změnami legislativního zakotvení a rostoucími tlaky na standardizaci, byrokratizaci a „vykazatelnost“ vyvolává uzavírání dohod s klienty a individuální plánování celý soubor otázek, které jsou klíčové pro samotné pojetí kontaktní práce. Jakým způsobem plnit požadavek standardů na sjednávání dohod se všemi uživateli služeb? Jak dlouhodobě plánovat službu s cílovou skupinou, která z definice plánovat příliš neumí či nechce? Jak rozvíjet autentický vztah s klientem, a zároveň ho rámovat administrativou, formálními úkony a množstvím informací, které si sotva zapamatuje i pracovník? Jak splnit kritéria určená pro poskytovatele sociálních služeb, a zároveň se nevzdát podstatných rozměrů kontaktní práce – preventivních, sociálně-pedagogických či volnočasových aktivit? Tento text zdaleka nemá ambice tyto složité otázky vyřešit. Cílem je spíše otevřít některé možné cesty, kudy se lze ubírat, a pokusit se trochu posunout často velmi vypjatou diskusi.

Sjednávání dohod má v kontaktní práci přinejmenším dva rozměry. Prvním z nich je dojednávání zakázky jako nástroj práce s klientem, definování vzájemného vztahu a základního rámce „spolubytí“, náplně a cílů společných aktivit. Druhým rozměrem je nutnost splnit standardy sociálních služeb, dané legislativou a dalšími normami. První rozměr je velmi dobře popsán v odborné terapeutické literatuře, která tvoří přímý zdroj inspirace pro metody a praxi kontaktní práce. Druhý rozměr – naplňování zákonných standardů sociálních služeb – je zatím velká neznámá. Dosud v podstatě neexistuje shoda nad tím, jakou formou se standardy NZDM a terénní sociální práce mají naplňovat a jak splňovat povinnosti, které z nich pro poskytovatele vyplývají, pokud chtějí prokázat kvalitu služby. Možností je mnoho, informací málo, takže různá zařízení vytvářejí své vlastní cesty, což bylo vždy základem potřebné plurality a růstu oboru.

Základní tezí tohoto textu je, že uzavírání dohod s uživateli může být velkou příležitostí pro kontaktní práci, pokud je uplatňováno nejen jako formální povinnost, ale právě jako reflektovaně užívaný nástroj pro práci s klientem. Tato teze o možnosti sloučení obou zmiňovaných rozměrů dohod má dva předpoklady:

- 1) standardy týkající se dohod a individuálního plánování lze přizpůsobit praxi a principům nízkoprahové kontaktní práce (aby byla zachována kombinace sociální práce, sociálních služeb, prevence, včasné intervence, sociální pedagogiky, pedagogiky volného času atd.)
- 2) „terapeutické“ dojednávání zakázky lze reflektovaně uplatnit i v kontaktní práci, která není samotnou terapií, navíc často pracuje se specifickou cílovou skupinou (malé děti, etnické a kulturní minority, žáci zvláštních škol apod.)

K ČEMU NÁS VEDOU STANDARDY KVALITY?

Uzavírání dohod a individuálního plánování se týkají zejména tři procedurální standardy kvality sociálních služeb – jednání se zájemcem o službu (3.), dohoda o poskytování služby (4.) a plánování a průběh poskytování služby (5.). Jádrem obtíží při jejich zavádění spočívá v tom, že jejich obecné principy se vztahují zejména k zařízením sociální péče poskytujícím velmi konkrétní (praktické, hmatatelné) služby a že je velmi nelehké uplatnit tyto unifikující principy ve všech typech služeb, tím spíše nízkoprahových a ležících na pomezí služeb, prevence a volného času. Související problém spočívá v tom, zda je žádoucí kontraktovat volnočasové aktivity jako sociální službu a zda je vůbec možné takto kontraktovat aktivity preventivní, intervenční a pedagogické, které vycházejí ze společenské objednávky a nikoliv od klienta. Jelikož standardy jsou rozsáhlý a všeobecně známý text, zaměřím se na požadavky, které ze standardů vyplývají a které jsou podle mého názoru klíčové pro uvažování o způsobu sjednávání dohod v nízkoprahovém klubu:

1. určitý typ dohody se uzavírá s každým klientem/uživatelem
2. je nutné rozlišovat mezi uživatelem a zájemcem o službu a definovat minimálně tyto dvě kategorie klientů
3. na dohody by měl navázat individuální plán, který vychází z osobních cílů klienta a stanoví, jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb
4. dohoda může být ústní, ale vždy evidovaná, pro klienta dobrovolná, srozumitelná a vypověditelná

Možných cest je více, jak ukázaly první reakce různých zařízení při přípravě na audity ČAS. Zatím se zdá, že zařízení volí cestu mezi dvěma extrémními způsoby zavedení standardů, které můžeme pospat jako tyto dva „ideální“ typy:

1. Radikální řešení znamená přizpůsobení zařízení tak, aby poskytovalo sociální služby uživatelům přesně podle standardů. Hlavním cílem je poskytovat konkrétní sociální služby na zakázku v rámci uzavřené dohody s uživatelem, zařízení omezuje ostatní aktivity (preventivní, pedagogické, volnočasové). Klientem je pouze ten, kdo má uzavřenou dohodu o poskytování sociálních služeb, pokud možno co nejdříve po prvním kontaktu. Zařízení „filtruje“ cílovou skupinu, hledá pouze klienty se zakázkou nebo s potenciálem jejího brzkého nalezení a zaměřuje se na nejpotřebnější klienty, kteří jsou nejlépe schopni vyjádřit objednávku a naplánovat příslušné aktivity. Pravděpodobně též zařízení upravuje pravidla klubu, zužuje cílovou skupinu, zvyšuje vstupní práh (přínejmenším psychologický) a snižuje kapacitu tak, aby byla možná individuální práce s každým klientem. Výhody jsou zřejmé – stálý „tah na branku“, jasné cíle zařízení a náplň práce, není problém s naplněním standardů, vykazováním činnosti a evaluací služby.

Možné nevýhody spočívají v tom, že se ztrácí z dosahu velká část potřebných klientů, kteří zatím problém nemají (ale pravděpodobně budou mít) nebo kteří si o okamžitou pomoc nechťejí či neumí říct (ale pravděpodobně by tak učinili po delší době a po získání důvěry). Vytrácí se jiné rozměry a metody práce, které je obtížné či nemožné s klientem rychle kontraktovat, jako sociální služby (prevence, včasná intervence, pedagogika). Hrozí záměna konceptů pomoci a kontroly – vnucená pomoc je daleko více kontrolou. Obtížně se se všemi zájemci o službu hledají autentické osobní cíle – klient si může začít hledat či vytvářet umělý problém, aby mohl do klubu chodit. Může vést i ke stigmatizaci klientů a opozici ze strany širší cílové skupiny (image zařízení, kde se řeší problémy, kam chodí jen ti, kteří potřebují pomoc a neumějí se o sebe postarat).

2. Formální řešení vede zařízení k formálnímu přizpůsobení praxe tak, aby alespoň minimálně či při velmi širokém výkladu standardy naplňovala. Víceméně však může jít jen o přerámování dosavadních činností do slovníku standardů a doplnění potřebných dokumentů, manuálů a nástěnek. Dohody se uplatňují jen jako formální postup pro případ inspekce a nejsou těžištěm či cílem kontaktní práce, která probíhá v dosavadním neformálním a autentickém rámci bez „papírování“. Kontaktní práce spočívá především ve „spolubytí“ na klubu, budování vztahu, poskytování bezpečného prostoru a volnočasových aktivit, sociálně pedagogické práce, využívání výchovných situací a preventivním působením skrze nekontraktované intervence. Namísto plánování a individuálního přístupu se pracuje především „tady a teď“, mění se skupinové normy. Klient může být kdokoli spadající do širší cílové skupiny,

VI. POŽADAVKY NA KVALITU / Dohody a naplňování klíčových standardů v NZDM

nemusí využívat konkrétní sociální služby. Pokud jsou dohody uzavírány, jsou často velmi obecné a nekonkrétní, či naopak nadbytečné (např. dohoda o provázení v dospívání vs. dohoda o jednorázovém 20minutovém rozhovoru o škole).

Možné nevýhody spočívají ve ztrátě využití dojednávání dohod jako nástroje práce s klientem. Z dohod se stává formalismus, jakési nutné byrokratické zlo, které otravuje pracovníky i klienty. Chybí rámec či motivace k systematické individuální či případové práci, dohody nejsou využity jako nástroj k identifikaci zakázky, která tak může uniknout. Pracovníci věnují svůj čas i těm, kteří službu nepotřebují, zařízení je pro všechny. Není jasné, zda praxe naplňuje standardy a projde inspekce sociálních služeb. Standardy jsou napínány občas až k absurdním výkladům.

Za skutečně ideální by ovšem bylo možno považovat:

3. Diferencovaný přístup – diferencovaným přístupem nazývám pojetí, které se snaží propojit oba rozměry kontaktní práce: ze standardů a dohod využít klíčové principy pro zlepšení způsobu poskytování služeb, ale zároveň zachovat smysl standardů a dosavadní praxi kontaktní práce jako preventivních aktivit. Tento přístup se snaží vyvážit výhody a nevýhody obou předchozích extrémů.

Diferencovaný přístup vychází z předpokladu, že do nízkoprahových klubů dochází různé typy klientů, kteří čerpají různé služby, z nichž jen některé má smysl kontraktovat jako klasické sociální služby. Klienti mají různé individuální potřeby, které se navíc v adolescenci rychle vyvíjejí, stejně jako způsoby jejich naplňování. Proměňuje se jejich životní situace a schopnost vyrovnávat se s ní a vnímat a řešit své problémy. Většinou v závislosti na délce a frekvenci kontaktu mají klienti různou úroveň vztahu s pracovníky i schopnost přijímat pomoc či kontrolu, atd. atp. Pokud je cílem zařízení pracovat s těmito odlišnými typy klientů, je vhodné také uplatňovat variabilní a specifické nástroje a postupy a nikoliv jednotný „muster“ ve smyslu „s každým klientem si do 2 měsíců naplánujeme, jak změníme jeho obtížnou situaci“. Zatímco podobný postup je například velmi dobře uplatnitelný u 16leté dlouhodobé klientky, která má vybudovaný k pracovníkům dobrý vztah, respekt a důvěru, může zcela selhat třeba u introvertního 13letého chlapce, který do klubu chodí sice pravidelně půl roku, ale reaguje odmítavě či velmi nesměle již na opatrné pokusy pracovníků o zjištění základních informací o klientovi, natož na snahy o definování zakázky či důvodu, proč chodí do klubu. Většinou platí, že u mladších či nejvíce potřebných a ohrožených klientů trvá nejdelší dobu, než jsou schopni a ochotni své potřeby pojmenovat a převést do vědomé zakázky. Samoučelný tlak na uzavírání dohody během této doby klienta může odradit, vystrašit či znechutit, navíc se takový postup zpronevřuje základním principům sjednávání dohod – dobrovolnosti a zakotvení v osobních cílech.

Podstatou diferencovaného přístupu je předpoklad, že klient jen zřídka přichází do zařízení se zakázkou po sociálních službách, byť je evidentně potřebuje. Většina klientů si neuvědomuje či nepřipouští, že se nachází v obtížné životní situaci, že jejich chování je velmi rizikové a vede k závažným důsledkům, že zkrátka „mají problém“. Do zařízení je nepřivádí vědomí toho, že potřebují jakoukoliv pomoc či službu, přicházejí zpravidla za volnočasovou nabídkou nebo za svými vrstevníky. Trvá dlouhou dobu (měsíce, rok?), než na základě systematické kontaktní práce vznikne důvěra, vzájemný respekt a hlubší vztah s pracovníky. Takovýto vztah je většinou základním předpokladem možnosti úspěšně intervenovat, mluvit spolu o osobních problémech, trápeních a potřebách, a na tomto základě pak poskytovat dohodnuté služby či pozitivně ovlivňovat klientovo chování. Pracovník i klient mají čas na to, aby si začali díky sdíleným zkušenostem a zážitkům důvěřovat, aby se mohli poznat a identifikovat tak pravé potřeby a skutečnou objednávku.

Základní logiku diferencovaného přístupu vyjadřuje následující tabulka:

	cílová skupina →	kontaktování klienti →	klienti s kontraktem
rámce aktivit	volnočasové, depistážní	kontaktní práce, práce se skupinovou normou	sociální práce, sociální služby
cíle práce	kontaktování potenciálních klientů, předání informací o principech a službách	budování vztahu, identifikace potřeb a zakázky	definování, uzavírání a naplňování zakázky
výkony	1. kontakt, prezentace zařízení	informační servis, situační intervence	poradenství, asistence, případová práce, kontakt s institucemi
dohody	dohoda o užívání prostoru	rámcová dohoda	kontrakt

JAKÉ DOHODY MŮŽEME S KLIENTY SJEDNÁVAT?

Vzájemné vyjednávání ohledně podoby vztahu s klientem, průběhu a náplně společných setkání, patří k základním činnostem a dovednostem kontaktních pracovníků. Uzavírání dohod nemusí a nemá v NZDM probíhat jako byrokratický úkon, ale jako umění dohodnout se na čemkoliv – na rámci kontaktu, vzájemných přáních a očekáváních. Dojednávání může probíhat od obecné úrovně (např. jak můžeme sladit posílání zařízení s potřebami klienta, co obnáší role klienta a pracovníka, jaká jsou pravidla pobytu), přes úroveň okolností a podmínek vzájemného kontaktu (jaké chování je v klubu přijatelné, proč a kdy se uplatňuje sankce, co klient nemá rád či jaké ho baví aktivity) až po úroveň dojednávání konkrétní zakázky (o čem se budeme bavit, co pro klienta mohu a mám udělat, kdy a jak atd.). Těmito úrovním zhruba odpovídají i jednotlivé typy dohod, které je možné s klienty uzavírat. Jako příklad předkládám nově vytvořenou metodiku Nízkoprahového klubu Suterén, o.s. Prev-Centrum (nejde tedy o nic definitivního, prověřeného či závazného). Jednotlivé typy dohod mohou být různě pojmenovány, kombinovány či uplatňovány v závislosti na specifikách cílové skupiny, zařízení či potřebách klienta.

Základní dohodou je **vstupní dohoda** (dohoda o užívání prostoru). Tato ústní dohoda může být předpokladem vstupu do zařízení, a tedy uzavírána při prvním kontaktu. Nejde o žádný sofistikovaný postup, ale o seznámení klienta s obecným rámcem služby a s principy a pravidly nízkoprahového klubu a se získáním explicitního souhlasu s nimi. Objem předávaných informací se může velmi lišit podle osobnosti či reakcí nově příchozího, vždy by však měly být srozumitelně předány informace o principech zařízení (dobrovolnost, anonymita, bezplatnost, nabídka volnočasových aktivit a sociálních služeb), provozní době a pravidlech pobytu na klubu (např. vstup od 12 let, střízlivost, zákaz agrese atd.). Další informace předepisované standardy mohou být předány formou letáku či odkazu na nástěnku, aby nedošlo k zahlcení, dezorientaci a ztrátě srozumitelnosti pro klienta. Součástí této dohody je rovněž i zjišťování prvotní zakázky a očekávání zájemce (proč přišel, za kým nebo za čím). Vstupní dohoda je uzavřena v okamžiku, kdy klient souhlasí s pravidly a s uvedenými principy klubu (například i s tím, že se později budeme věnovat osobním tématům a problémům klienta). Souhlas by měl být informovaný (klient chápe), explicitní (klient výslovně souhlasí) a následně evidovaný (např. v zápisu, kartě, kde jsou i stanovené náležitosti).

VI. POŽADAVKY NA KVALITU / Dohody a naplňování klíčových standardů v NZDM

Důvodů pro uzavírání vstupních dohod je několik. Kromě nutnosti předat a získat základní informace dohodou budujeme transparentní vztah („jsme sociální pracovníci, jsme tu pro tebe“) a definujeme základní rámec, ve kterém se budeme s klientem pohybovat („přijď kdykoliv, ale ne pod vlivem drog“). To může být velmi užitečné zejména v dalších fázích vztahu, např. když klient testuje hranice, porušuje pravidla, reaguje podrážděně na nabídku služeb či naopak požaduje nemožné, vždy lze navázat na to, že takové jsou principy zařízení, s nimiž souhlasil již při vstupu.

Z pohledu standardů lze jen těžko tento typ dohody považovat za dohodu o poskytování sociálních služeb s potřebnými parametry. Dohoda neobsahuje žádný individuální plán či stanovené osobní cíle klienta. Lze si představit, že při prvotním zjišťování vstupních očekávání a „objednávky“ může být klientovi předložena nabídka na výběr nějakých individuálních cílů. Zřejmě by však musela být více direktivní a předpřipravená jako výběr možností (např. dohoda o poskytnutí bezpečného prostoru, o zprostředkování kontaktu s vrstevníky a podobné vágní formulace). Podobné dohody však nevycházejí z autentických potřeb a cílů klienta, ani neplní účel jako nástroj práce, spíše jej diskvalifikují i do budoucna.

Jako další typ dohod lze uzavírat tzv. **rámcové dohody**. Rámcové dohody se uzavírají s klienty, kteří jsou již dobře „nakontaktovaní“, mají informace o zařízení a zkušenost s uplatňovanými postupy a principy, znají se s pracovníky a pracovníci o nich znají základní informace (rodinnou situaci, rizikové chování, typ ohrožení, obvyklé reakce atd.). Většinou jde též o klienty, kteří jsou ve fázi před uvažováním o změně rizikového jednání či řešení obtížné životní situace, nejsou k tomu však ještě připraveni či motivováni. Rámcová dohoda směřuje k nalezení a definování oblastí, na kterých s klientem budeme dále pracovat. Předpokládá tedy to, že klient si alespoň v hrubých rysech uvědomuje, v čem má problém a jak mu s ním pracovníci mohou pomoci, zatím však z nějakých důvodů nemá zájem o sjednání konkrétních služeb v kontraktu (například ví, že má problém ve škole, souhlasí, že se o tom budeme bavit, ale zatím nechce kontaktovat školu nebo napláňovat doučování). Uzavírání dohody je i nástrojem práce s klientem – vzniká objednávka, otevírají se nová témata, vymezují se parametry vztahu, vyjasňuje se role pracovníků, klient získává jiný náhled na svou situaci a možnosti řešení. Cílem rámcové dohody tak může být ujednání, že pracovník se s klientem bude zabývat například jeho nadměrnou konzumací marihuany, výtržnictvím na fotbalových stadionech či konflikty s rodiči. Klient si rovněž vybírá, o jaké služby by měl případně zájem – může chtít pouze informace, ale odmítnat poradenství, může souhlasit s tím, že se o problému bude bavit s pracovníkem, ale odmítnat kontakt s institucemi, atd. Cílem není sjednat konkrétní služby na určitou dobu jako u kontraktu (viz dále), ale definovat témata a případně služby, které by si klient přál v budoucnu využívat, například pokud dojde ke zhoršení jeho situace. Jde spíše o získání souhlasu k rozhovorům na určité téma a zjištění preferencí při výběru služeb. V určitém ohledu lze říci, že klient si v rámcové dohodě vlastně sjednává využívání „preventivních služeb“, zejména situačních intervencí. Pracovníci v ideálním případě získávají pověření k preventivnímu působení a k práci na budoucí zakázce. Rámcová dohoda je také vhodná jako vymezení toho, co klient výslovně nechce (např. abychom mu kázali o drogách, otravovali ho s dotazy o škole atd.), což výrazně snižuje možné konflikty nebo ztrátu klienta z dosahu.

Dohoda odráží aktuální osobní cíle klienta – pokud prozatím nemá zájem o konkrétní služby, pracovník se snaží udržovat klientovo povědomí o možnosti využití služeb zařízení a zároveň podporovat klientovu motivaci využít je. Předběžná dohoda napomáhá orientovat kontakt s klientem směrem k formulaci konkrétní zakázky. Pokud tomu odpovídá situace, je samozřejmě vhodné a žádoucí směřovat uzavírání dohody ke konkrétnímu kontraktu.

Rámcové dohody již mohou obsahovat osobní cíle a při volném výkladu i jakýsi zárodek individuálního plánu, problém je však zejména v tom, že jsou stále příliš obecné a těžko mohou obsahovat standardy požadovaný časový plán na poskytování služeb. Další nevýhodou je, že dohoda „nezavazuje“ ani klienta, ani pracovníka k činnosti, a jelikož nemá konkrétní náplň, lze ji jen obtížně evaluovat a vyhodnocovat úspěšnost (naplnění/nenaplnění). Výhodou je však směřování k zaměření na práci na konkrétní zakázce a především zmiňovaný „souhlas s intervencemi“.

Třetím typem dohody je tzv. **kontrakt**. Jedná se o klasickou dohodu o poskytování sociálních služeb. Jádrem je jasná a „pragmatická“ zakázka vycházející z osobních cílů klienta, např. dokončit školu, projít co nejlépe trestním řízením, vyřídit si doklady, získat práci atd. Kontraktovány jsou konkrétní sociál-

ní služby, např. doučování, kontaktování úřadů, kurátora či Probační a mediační služby, poskytnutí informací, poradenství, příprava na pracovní pohovory atd. Kontrakt obsahuje individuální plán postupu – časový plán (kdy co uděláme), zodpovědného pracovníka (kdo služby poskytne), typ a rozsah poskytovaných služeb a dále samozřejmě ostatní náležitosti dohod. Může být sjednáván ústně, ale písemná podoba je občas nezbytná, nejen když si to klient vyžádá, ale např. když poskytuje osobní údaje a udílí pracovníkovi souhlas s kontaktováním institucí za účelem zjištění informací. Narozdíl od předchozích typů dohod je kontrakt zcela konkrétní, má jasný výstup a tedy i možnost evaluace, zda byly služby poskytnuty podle plánu a dohody. Kontrakt se uzavírá s klienty s jasnou zakázkou, problémem či požadavkem, většinou jde o dlouhodobé klienty nebo klienty v akutní obtížné situaci.

Příležitosti pro sjednávání dohod

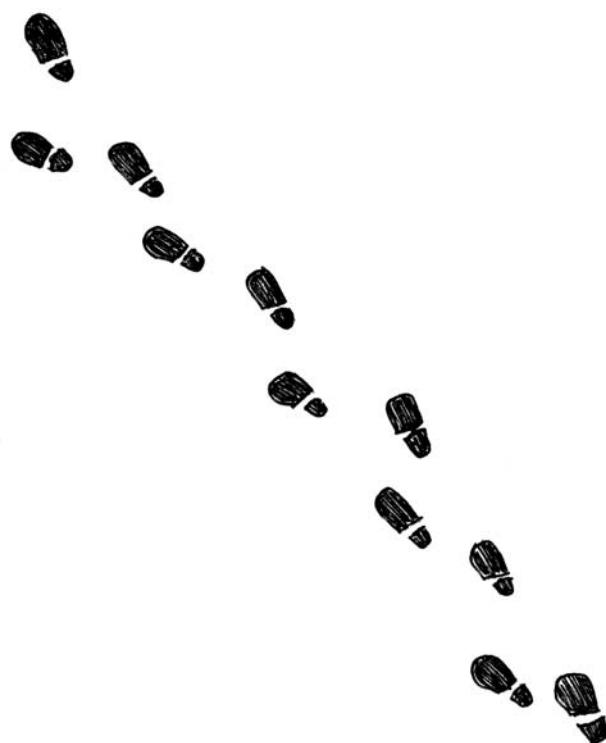
- první kontakt
- vědomá jasná zakázka ze strany klienta
- iniciativa ze strany pracovníka (např. výchovná situace, připravený in-come dotazník, téma specifické prevence atd.)
- vstup třetích osob (kurátor, škola, rodiče, ...)
- revize předchozí dohody (např. při neplnění ze strany klienta)

PROSTOR PRO DIFERENCIACI

Předpoklady pro uplatnění diferencovaného přístupu spočívají jednak v dostatečném prostoru poskytovaném přizpůsobenými či volněji vykládanými standardy, jednak v možnosti a ochotě uplatnit dohody jako individuální nástroj práce s klientem. Prostor pro diferenciaci může být získán například tím, že se odliší jednotlivé typy klientů (například zájemce o službu – návštěvník / klient / uživatel, což odpovídá třem typům dohod). Tento krok však může způsobit terminologické nejasnosti, navíc není jisté, jaké důsledky může mít pro hodnocení kvality a vykazování činnosti, když takto definovaných uživatelů bude jen malá část z celkového počtu klientů. Další prostor pro diferenciaci umožňuje fakt, že není stanovené, do kdy mají být sjednávány individuální plány, tedy dohody typu kontrakt. Kontrakt nemá smysl uzavírat pod časovým či jiným vnějším nátlakem, protože pak ztrácí význam. Pracovníci by měli mít volné ruce, aby jej využili u těch klientů, kteří jsou připraveni a ochotni přijmout pomoc. Pokud toho zatím schopni nejsou, ale přesto spadají do cílové skupiny a existuje potenciál pro další práci, je vhodné vyčkat, pracovat jinak než individuálním plánováním a dojednávat všude tam, kde to jde. Zpočátku klient čerpá zejména „služby“ volnočasové, které je nadbytečné a nesmyslné kontraktovat jako sociální službu, tím spíše, že slouží spíše jako prostředek kontaktní práce. Následuje dlouhá fáze budování vztahu a poskytování preventivních intervencí, které se v ideálním případě postupně stávají dojednanými minimálně jako témata vzájemných rozhovorů. Pokud to pak situace a nastavení klienta umožňuje, přistupujeme ke kontraktování konkrétních sociálních služeb.

Konečně posledním předpokladem i diferencovaného uplatnění kontraktů je, že zařízení musí mít kapacitu a zaměření na individuální případovou práci. Lze si představit, že při velkém poměru počtu klientů na jednoho pracovníka je jakákoliv individuální práce velmi obtížná. Poskytování individuálních sociálních služeb je časově náročné, nemluvě o nárocích na vybavení, odbornost a „know-how“ zařízení (síťování institucí, metodika, zázemí pro individuální práci atd.).

Dohody jsou velkou příležitostí a výzvou pro všechna zařízení, která se řadí do kategorie NZDM. Pokud poskytují konkrétní sociální služby, neměla by mít větší problémy při jejich kontraktování v požadované formě. Jen stěží si však lze představit, že si všichni klienti pro sociální služby budou sami chodit s připravenými jasnými zakázkami. Pokud se zařízení orientují spíše na volný čas, skupinovou práci, preventivní či pedagogické aktivity, jsou pro ně dohody šancí, jak rozvíjet a směřovat individuální práci alespoň s částí klientů či jak se pokusit získat jejich „souhlas k nedirektivní výchově“. Pokud dohody nebudou interpretovány a aplikovány jako rigidní, administrativní a samoučelný postup, mohou přinést překvapivé množství nových podnětů. Vždyť dohodnout se je tak snadné.



SMLOUVA A PLÁNOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB U NÍZKOPRAHOVÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB VZHLEDEM K INSPEKČÍM



Jindřich Racek

Toto pojednání vychází z praktických zkušeností zavádění kritérií kvality do služeb nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM) a streetwork (SW). Nízkoprahové sociální služby jsou Zákonem č. 108/2006 Sb. zařazeny do služeb sociální prevence. Vzhledem k tomu, že celý zákon a také standardy kvality sociálních služeb byly připravovány zejména pod optikou služeb sociální péče, kde je kladen nezpochybnitelný důraz na práva klienta (z toho důvodu, že jsou v mnohých případech zcela odkázáni na danou službu), neodráží žitou praxi některých specifických druhů služeb. Pohled služeb péče se odrazil především v standardech: 3. Jednání se zájemcem o službu, 4. Smlouva o poskytnutí sociální služby, 5. Individuální plánování.

V rámci nízkoprahových a kontaktních sociálních služeb jsme si museli položit otázky: Mají v naší práci vůbec místo? Kde se tyto procedurální principy v poskytování služeb nacházejí v žité praxi provozovatelů? Kde je hledat? Jak mají tyto úkony vypadat? Pod tlakem okolností a zákona začala v mnohých koutech republiky horečná činnost, mnohdy směřovala do slepých uliček, mnohdy se praxe několikrát změnila tak, aby logicky odpovídala charakteru služby. Nyní lze konstatovat, že všechny tři zmíněné úkony, které vedou k naplnění standardů, mají v našich službách místo, a pokud není jejich naplňování v službách pouhou formalitou, stávají se významným nástrojem ke zvýšení efektivity služby. V následující části se budu snažit popsat, jak lze chápat a hledat naplňování výše zmíněných standardů kvality v našich službách.

PREVENTIVNÍ PRÁCE

Obě zmíněné služby (NZDM a SW) spadají, jak je již výše konstatováno, do služeb sociální prevence.

§ 53

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto 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.

K preventivnímu rámci se vztahuje i cílová skupina těchto programů:

Cílovou skupinou NZDM, SW jsou děti a mládež, které:

1. zažívají nepříznivé sociální situace

Jde o:

- konfliktní společenské situace (např. příslušnost v subkulturní skupině, vyhraněný životní styl)
- obtížné životní události (např. problémy ve školní docházce, vztahové a sebeidentifikační problémy, vztahové problémy v rodině)
- omezující životní podmínky (např. nezaměstnanost, lokalita, nerespektovaná minorita)

2. jsou ve věkových skupinách:

- od 6 do 12 let
- od 13 do 18 let
- od 19 do 26 let

3. žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit:

- sociálně
- geograficky

4. vztahují se k nim další (doplňkové) charakteristiky:

- nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit (z důvodu nedostupnosti finanční, časové, vyhraněného životního stylu, vymezování vůči autoritě)
- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče (poradenská centra, stacionární služby)
- dávají přednost pasivnímu trávení volného času
- dávají přednost trávení volného času mimo domov
- mají vyhraněný životní styl (fanoušci, alkopunks, sprejeři)

Pojmosloví NZDM a SW, které je oficiálním dokumentem České asociace streetwork o.s.

Jako zásadní nástroj preventivního působení na cílovou skupinu dětí a mládeže (a nejen jich) lze považovat aktivní ovlivňování a měnění skupinové normy. (Například: Ve skupině je normou, že kdo neměl ještě ve 14 sexuální styk, není normální.) Tato norma může vést k rizikovému chování jednotlivců ve skupině. Pracovníci se ji snaží v rámci práce se skupinou ovlivnit např. vysvětlením dopadů zákona, s pozitivním dopadem na jednotlivce. Skupinová norma je v období dospívání jedním z významných faktorů pro identitu a sebedefinování mladistvého. Proto je v NZDM a SW kladen velký důraz na preventivní práci se skupinou a největší penzum činnosti se pak nachází v tzv. kontaktním rámci.

KONTAKTNÍ PRÁCE – PREVENTIVNÍ PŮSOBNÍ

Základním posláním sociálních služeb NZDM, SW je navázat kontakt a udržet kontakt s jednotlivci a skupinami, které vypadávají ze standardních sociálních systémů, anebo se vůči těmto systémům vyhraňují. 80% klientů těchto služeb se nachází právě v tzv. kontaktní práci. Klient necítí svou situaci jako problematickou. Neidentifikuje se z žádnou jasnou zakázkou v kontextu sociálních služeb. Vzhledem k tomu, že se jedná o službu sociální prevence viz §53: *Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností...* Při kontaktní práci jsou poskytovány sociální služby zejména preventivního charakteru.

VI. POŽADAVKY NA KVALITU / Smlouva a plánování sociálních služeb u nízkoprahových sociálních služeb vzhledem k inspekcím

V této fázi lze s klientem pracovat dvěma způsoby:

1. Práce se skupinovou normou,
2. Formou situačních intervencí.

Do fáze kontaktní práce se klient dostává po fázi prvokontaktu (jednání se zájemcem o službu). Tato fáze zahrnuje cca 1 – 5 setkání se zájemcem (dle věku potenciálního klienta a situace). Dobrou praxí je, aby proběhla během měsíce od navázání kontaktu. Následuje uzavření ústní (nebo písemné) smlouvy, která je stvrzena informovaným souhlasem klienta. Je dobrou praxí, aby uzavírání smlouvy proběhlo individuálně v kontaktní místnosti a o uzavření smlouvy byl vyhotoven zápis, nebo byla jinak zaevidována.

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 zajišťujících provoz služby, seznámení s místem realizace služby)
- s pravidly služby

Vzhledem k charakteru služby jsou nabídnuty klientovi informační materiály určené jeho zákonným zástupcům (např. letáček pro rodiče), nebo je mu nabídnuto, aby přivedl zákonné zástupce (nabídka prohlídky pro rodiče).

Pojmosloví NZDM a SW, které je oficiálním dokumentem České asociace streetwork o.s.

Plánování v rámci kontaktní práce:

Plánování v rámci kontaktní práce probíhá na ploše jednorázové intervence a krátkodobé zakázky. Jde mnohdy o časový úsek, který může začít někde na cca 5 minutách. Minimální formou kontraktu (podmínka dohody o poskytování sociálních služeb) je informovaný souhlas, kdy klient souhlasí s tím, že v rámci využití prostoru bude aktivně oslovován s preventivními tématy (práce se skupinovou normou), že bude dodržovat pravidla zařízení a že bude nejpozději do (termín si určuje zařízení, dobrá praxe 1 – 2 měsíce) osloven s nabídkou změny cíle využití služby.

Na úrovni kontaktní práce probíhají tyto aktivity, v kontextu zákona č.108/2006:

§ 62

1. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
2. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Služba může být poskytována osobám anonymně.

Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:

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

§ 69**Terénní programy**

1. Terénní programy jsou terénní služby poskytované 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. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.
2. Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti:
 - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
 - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Služba podle odstavce 1 obsahuje tyto základní činnosti preventivního charakteru:

1. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
 - situační intervence
 - doučování (pokud zásadně, nesupluje jinou instituci)
 - svépomocné aktivity
 - jednoduché instrumentální volnočasové aktivity
 - složitější volnočasové aktivity realizované z vlastní vůle klienta
 - akce, které iniciovali sami klienti
 - výjezdové aktivity, zážitková pedagogika
2. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
 - komunitě laděné programy – pro komunitu
 - svépomocné aktivity
 - besedy
3. Sociálně terapeutické činnosti
 - preventivně zaměřené programy
 - tematické programy
 - skupinová práce / práce se skupinou
 - práce s blízkými osobami realizovaná pouze se souhlasem klienta
4. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
 - poradenství
 - krizová pomoc
 - informační servis
 - kontakt s institucemi ve prospěch klienta

Evidence těchto činností probíhá formou záznamu denního výkazu (jiného materiálu) formou kódu pro jednotlivou činnost. Dobrou praxí se ukazuje zaznamenání tématu jednorázové intervence, a to vzhledem ke kódu, jménu, přezdívkou klienta do statistického archu výkonů a v případě složitější intervence i do individuálního listu klienta.

KLIENTSKÁ PRÁCE

Forma práce s jasně definovanou zakázkou ze strany klientů. Práce a plánování má dlouhodobější charakter. K formulování zakázky přispívá důvěra v pracovníka a zařízení. Pokud je to možné a potřebné, probíhá motivace k využití návazné služby. Je dobrou praxí zaznamenávat průběh této práce do „záznamových listů klienta“. Tato forma plánování se může ve své podstatě velmi úzce podobat formě plánů u poradenských služeb.

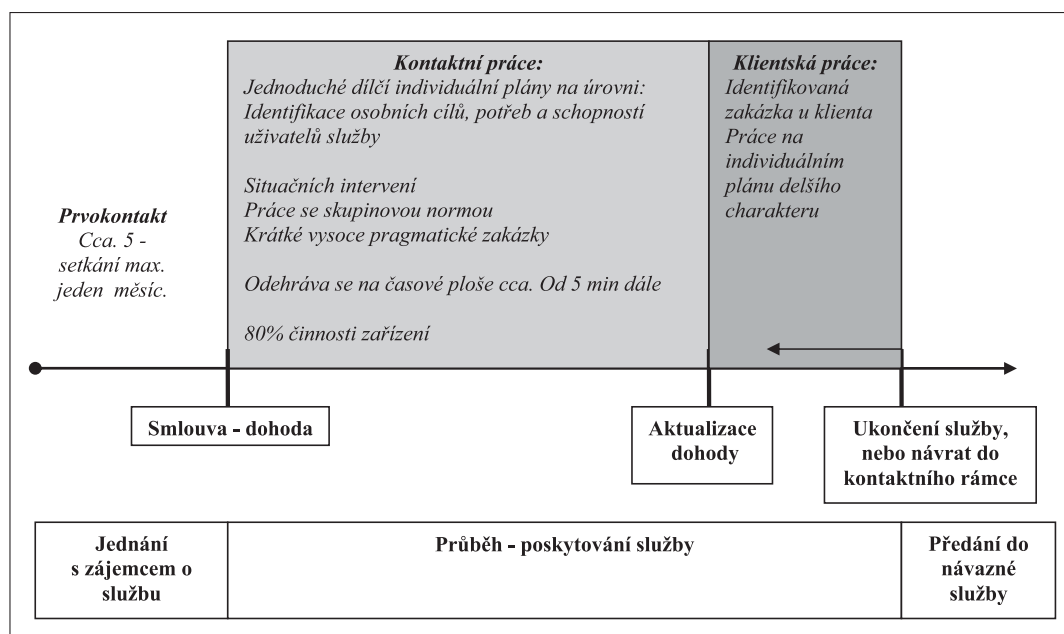
**VI. POŽADAVKY NA KVALITU / Smlouva a plánování sociálních služeb
u nízkoprahových sociálních služeb vzhledem k inspekcím**

Sociálně terapeutické činnosti

- případová práce – dlouhodobá individuální práce
- Případová práce se děje plánovaně, při zachování tohoto postupu:
- společné vydefinování kontraktu
 - vytvoření individuálního plánu a stanovení podmínek kontraktu
 - vedení dokumentace, se 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
 - zprostředkování a doprovod do návazné služby
 - kontakt s institucemi ve prospěch klienta

Evidence těchto činností probíhá zásadně individuálně, nejlépe do listu klienta. Po naplnění zakázky, která vychází z individuálního plánu klienta, nedochází však ve většině případů k ukončení služby, ale klient se vrací zpět do procesů, které probíhají v kontaktní práci.

Průběh kontaktní nízkoprahové sociální služby



ABECEDNÍ REJSTŘÍK AUTORŮ

Babická Regina, Mgr.

Vystudovala sociální práci na FF UK, pracuje v nízkoprahových službách 8 let, z toho 5 let práce s drogově závislými. V současnosti vede nízkoprahový klub o.s. Prev-Centrum, Praha.

Čechlovský Jan, Mgr.

Vystudoval na Univerzitě Hradec Králové. Od roku 1996 pracoval jako sociální asistent v Chrudimi. Vedl občanské sdružení Šance pro Tebe. V současnosti je v Chrudimi starostou. V období 1999 až 1994 působil jako předseda České asociace streetwork.

Exner Jindřich, Mgr.

Vystudoval ETF a FHS UK, v nízkoprahových službách působí 5 let, aktuálně pracuje jako koordinátor nízkoprahových programů a lektor probačních programů Proxima Sociale, o.s.

Havlík Radomír, Doc. PhDr. CSc.

Docent sociologie na Pedagogické fakultě UK. Spolupodílel se na rozvoji sociální pedagogiky v České republice. Je autorem řady vysokoškolských učebnic, odborných článků a publikací.

Herzog Aleš, Ing.

Vystudoval obor Veřejná ekonomie na Ekonomicko správní fakultě Masarykovy univerzity v Brně, pracuje 9 let nízkoprahových službách, z toho 8 let vedl nízkoprahový klub pro mládež a terénní program pro uživatele drog v Blansku, aktuálně pracuje jako odborný asistent kanceláře ČAS.

Holiš Martin, Bc.

Vystudoval sociální práci a sociální politiku a sociologii, délka praxe v nízkoprahových službách 8 let, z toho 5 let pracoval jako streetworker, nyní vede nízkoprahový klub Likusák v Brně v o.s. RATOLEST BRNO.

Hořava Robert

Vystudoval střední pedagogickou školu. Pracuje v nízkoprahových službách 10 let, z toho 8 let v nízkoprahovém klubu pro děti a mládež PVC Blansko, kde aktuálně působí jako kontaktní a terénní pracovník.

Hrdina Petr, Mgr.

Vystudoval Pedagogicko fakultu obor speciální pedagogika. Ve službách pro uživatele drog pracoval 8 let. V současné době pracuje v nestátním zdravotnickém zařízení.

Janebová Radka, Mgr.

Vystudovala obor sociologie na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity a obor sociální práce a sociální politika na Pedagogické fakultě Univerzity Hradec Králové, kde působí jako asistentka na Katedře sociální práce a sociální politiky, pracovala také jako terénní sociální pracovníce o.s. Laxus v Hradci Králové. Zabývá se především metodami sociální práce a aspekty gender v sociální práci.

Jedlička Richard, Doc. PhDr. Ph.D.

Vysokoškolský pedagog a psychoterapeut. Je autorem a spoluautorem řady odborných i popularizačních článků a publikací zaměřených na problematiku dětí a mládeže. V současné době působí na MŠMT.

Kalousek Luděk Mgr.

Vystudoval psychologii/religionistiku, v nízkoprahových zařízeních pracoval 3 roky. Aktuálně působí na pozici Ředitele personální agentury AND PARTNERS s.r.o. úzce spolupracující s neziskovým sektorem.

Kotová Helena, Mgr

Vystudovala sociální politiku a sociální práci, v nízkoprahových službách působí 7 let, z toho 6 let v nízkoprahovém klubu pro děti a mládež PVC Blansko. Aktuálně pracuje jako vedoucí klubu PVC.

Klatetzki Thomas, Prof. Dr.

Německý sociolog, děkan Univerzity Siegen.

Klíma Petr, PhDr.

Speciální pedagog, psychoterapeut a supervizor. Ve své praxi se zabýval zejména mládeží a rodinami. Jako lektor a autor odborných článků přispěl k rozmachu a terénní a kontaktní práce. Je zakladatelem KC Krok (o.s. Proxima sociale), spolupodílel se na založení České asociace streetwork a redigoval odborný bulletin ÉTHUM.

Kunc Stanislav, Mgr.

Vystudoval sociologii na FSV UK a v současné době třetím rokem pracuje jako kontaktní a terénní pracovník v Nízkoprahovém klubu Suterén v o.s. Prev-Centrum

Lipner Milan

Studoval psychologii, profesionálně se věnuje socioterapii a problematice osob v zátěži, kde je jedním z hlavních problémů komunikační handicap. Do listopadu 1989 pracoval zejména v dělnických profesích, od listopadu 1989 pracuje v oblasti pomáhajících profesí - jak po stránce teoretické (výzkumné), tak po stránce praktické.

Pelly Jan

Pracoval jako sociální asistent v Náchodě, působil v nízkoprahovém středisku Archa Náchod. Aktuálně pracuje jako člen Hasičského sboru v Náchodě.

Racek Jindřich, Mgr.

Vystudoval Pedagogickou fakultu UK, obor speciální pedagogika, pracuje v nízkoprahových službách 12 let, působil jako kontaktní pracovník Nízkoprahového klubu Krok, následně vedl nízkoprahový klub Jižní pól a terénní program Jižák občanského sdružení Proxima Sociale, od roku 2004 působí jako předseda České asociace streetwork.

Rössler Jochen

Německý autor.

Řezníček Matouš, PhDr.

Etoped a psychoterapeut. Byl jednou z nejvýznamnějších osobností působící v oblasti výkonu ústavní výchovy. Založil VÚM Klíčov, při kterém vzniklo první preventivně výchovné středisko pro mládež a uživatele drog. Jeho hlavním přínosem bylo uplatnění psychoterapeutických a preventivních přístupů při práci s delikventní mládeží. Za svůj život napsal mnoho článků a metodik, které se bohužel nedočkaly svého publikování.

Specht Walther, Prof.

Německý autor. Od roku 1967 se zabývá konceptem mobilní práce s mládeží. Je předsedou The International Society for Mobile Youth Work (ISMO).

Svoboda Michal, Ing.

Vystudoval fakultu stavební VUT v Brně a nyní (2007) dokončuje další studium na Teologické fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, obor pedagogika volného času. Dvanáct let praxe v práci s dětmi a mládeží, z toho tři roky v oblasti sociální pedagogiky.

Staníček Jiří, Mgr. Ing.

Pracuje v oboru od roku 1992, nejprve jako terénní a komunitní sociální pracovník. Od r. 1998 pracuje v Laxus o.s., nejprve jako vedoucí terénní pracovník, od r. 2001 jako ředitel Laxus o.s. Vyučuje terénní sociální práci na Univerzitě Hradec Králové a lektoruje odborné kurzy. Je certifikovaným supervizorem a inspektorem sociálních služeb.

Stavjaníková Martina, Mgr.

Vystudovala češtinu a hudební vědu, v nízkoprahových službách pracuje 7 let z toho 2 roky v přímé práci v nízkoprahovém klubu, aktuálně pracuje jako ředitelka o.s. Unie Kompas ve Zlíně. Koordinátorka Pracovní skupiny NZDM Zlínského kraje.

Syrový Jan, Bc.

Pracoval v sociálních službách s různými cílovými skupinami a v různých pozicích, v současné době působí jako inspektor, auditor, hodnotitel, konzultant, poradce, vzdělavatel a supervizor v oblasti standardů kvality sociálních služeb a komunitního plánování sociálních služeb.

Syrový Petr, Bc.

Vystudoval sociální a charitativní práci na UHK, délka praxe v sociálních službách 12 let, z toho 5 let pracoval jako streetworker se zaměřením na subkultury mládeže v Praze, nyní pracuje jako vedoucí pracovník ÚMČ Praha 13, kde koordinuje komunitní plánování sociálních služeb a protidrogovou prevenci a prevenci kriminality.

Šíkl Jan, PhDr., Ph.D.

Speciální pedagog, psycholog, psychoterapeut, supervizor. Pracuje v soukromé psychoterapeutické praxi, věnuje se supervizi.

Tichý Libor

Délka praxe je 11 let. V období 1996 -2001 pracoval jako sociální asistent zaměstnaný městem Rychnov nad Kněžnou. Od roku 2002 působí jako vedoucí Nízkoprahového centra pro mládež KAM v Rychnově nad Kněžnou.

Větrovec Martin

Od roku 1995 do roku 2002 pracoval jako terénní pracovník, od roku 2002 působí na pozici vedoucího terénních programů o.s. Sananim. Jako lektor se zaměřuje na oblast motivačních rozhovorů.

Winter Hagen

Německý autor. Diplomovaný psycholog, supervizor a dramaterapeut.

Zahradník Michal, Mgr.

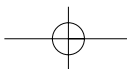
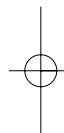
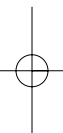
Profesionálně v kontaktní práci a nízkoprahových službách 12 let. Zakladatel HR služeb v Pardubickém kraji, vedoucí K-centra a Terénních programů o.s. KHK, metodik-konzultant nízkoprahových služeb o.s.KHK. V současné době výkonný ředitel o.s. Šance pro Tebe v Chrudimi a supervizor tovaryš České asociace streetwork.

Zikmundová Martina, Mgr.

Vystudovala FF UK v Praze, obor psychologie, 10 let pracovala jako terénní pracovník a psycholog v o.s.Rozkoš bez Rizika. Nyní pracuje v Centru pro osoby v konfliktu se zákonem o.s.Sananim a věnuje se dalším profesním aktivitám.

Zimmermannová Martina, Mgr.

Vystudovala FF UK, obor sociální práce, 6 let pracovala jako terénní sociální pracovníce, v současné době je výkonnou ředitelkou občanského sdružení Proxima Sociale, Praha, současně působí jako lektor a supervizor.



KONTAKTNÍ PRÁCE

Antologie textů
České asociace streetwork



EVROPSKÝ SOCIÁLNÍ FOND
PRAHA & EU: INVESTUJEME DO VAŠÍ BUDOUCNOSTI

Redakční tým:

Petr Klíma (odborný garant)
Aleš Herzog
Stanislav Kunc
Jindřich Racek
Michal Zahradník

Korektury:

Vladimíra Krejčíková

Obálka a grafická úprava:

Hana Kuncová

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

ISBN: 978-80-254-4001-8