

Vnímání významu a smysluplnosti práce streetworkera

Miluše Červinková

Bakalářská práce
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta humanitních studií

Ústav pedagogických věd

akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Miluše ČERVINKOVÁ

Studijní program: B 7507 Specializace v pedagogice

Studijní obor: Sociální pedagogika

**Téma práce: Vnímání významu a smysluplnosti práce
streetworkera**

Zásady pro vypracování:

**Zpracování teoretických východisek pro praktickou část práce (činnost kontaktních center,
charakter práce streetworkera, možnosti práce s drogovými uživateli aj.)**

Provedení kvalitativního výzkumu (metoda polostrukturovaný rozhovor)

Zpracování a vyhodnocení výsledků výzkumu

Přijetí odpovídajících závěrů

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. Slabikář sociální práce na ulici. Brno: DOPLNĚK, 2003. ISBN 80-7239-148-8.

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. Sociální práce na ulici. Brno: DOPLNĚK, 2000. ISBN 80-7239-048-1.

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.

RHODES, T. Terénní práce s uživateli drog. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-71-5.

ŠVAŘÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Jakub Hladík

Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce:

18. února 2009

Termín odevzdání bakalářské práce:

15. května 2009

Ve Zlíně dne 18. února 2009



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan

L.S.

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Ve Zlíně 13.5.2009

..... Michal Černý

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělčně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlédnutí veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihledne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá smysluplností práce terénních pracovníků, tzv. streetworkerů. První, teoretická část popisuje, kdo je streetworker, jaké má cíle, čím se zabývá. Poznatky se opírají o odbornou literaturu, která je součástí seznamu.

Druhá, praktická část, obsahuje analýzu rozhovorů šesti terénních pracovníků Zlínského kraje. Cílem bakalářské práce bylo získat informace, které by pomohly objasnit, v čem spočívá smysluplnost práce streetworkerů, proč si myslí, že jejich práce má smysl, co je motivuje k práci.

Klíčová slova: drogová závislost, uživatelé, streetworker, streetwork, smysluplnost, motivace, vlastnosti

ABSTRACT

My bachelor thesis considers meaningfulness of work of streetworkers. My first theoretic part describes who the streetworker is, his aims and his job description. This knowledge is based on professional literature which is a part of a list.

The second part contains the conversation analysis by the six streetworkers from region Zlin. The aim of my bachelor thesis was to get some information which would clarify the meaningfulness of work of streetworker. To give some reasons why their work has sense and how this work motivates them.

Keywords: drug addiction, drug users, streetworker, streetwork, meaningfulness of work, motivation, qualities

Motto:

„Šťastný je člověk, kterého varuje cizí chyba“

J. A. Komenský

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucímu bakalářské práce Mgr. Jakubu Hladíkovi z Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně za trpělivé a laskavé vedení, streetworkerům, kteří projevili ochotu spolupracovat, a rodině, která mě podporovala.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 STREETWORK	12
1.1 POJEM STREETWORK.....	12
1.2 PROBLEMATIKA STREETWORK.....	13
1.3 HISTORIE	14
1.4 SOUČASNÝ STAV, PREVENCE	16
1.4.1 Program sociální prevence a ČAS.....	18
1.5 FORMY PRÁCE A TYPY ČINNOSTI.....	19
1.6 CÍLOVÉ SKUPINY	21
1.7 VÝBĚR TÝMU.....	23
1.8 NAVAZOVÁNÍ PRVNÍHO KONTAKTU	23
1.9 VZTAH MEZI PRACOVNÍKEM A KLIENTEM	25
1.10 SOCIÁLNÍ PRÁCE S JEDNOTLIVCEM	26
1.11 SUPERVIZE	26
1.12 SYNDROM VYHOŘENÍ	27
2 TERÉNNÍ PRÁCE	29
2.1 ZNAKY TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	29
2.2 TYPY TERÉNNÍ PRÁCE.....	30
2.3 TYPY SLUŽEB V TERÉNU	31
2.4 MAPOVÁNÍ TERÉNU	31
2.5 KONTAKTNÍ CENTRA	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	33
3 METODIKA VÝZKUMU	34
3.1 UPŘESNĚNÍ PROBLÉMU	34
3.2 VOLBA TYPU VÝZKUMU.....	34
3.3 FÁZE VÝZKUMU.....	35
3.4 VOLBA VÝZKUMNÉHO VZORKU	35
3.4.1 Otázky pro streetworkery	36
4 VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ	37
4.1 ZÁVĚR – SHRUTÍ.....	49
ZÁVĚR	53
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	55

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	57
SEZNAM TABULEK.....	58
SEZNAM PŘÍLOH.....	59

ÚVOD

Ve své bakalářské práci se zabývám problematikou terénní sociální práce, tzv. streetworku a terénních sociálních pracovníků – streetworkerů. Pojem streetwork se začíná u nás objevovat až po roce 1989. Jedná se tedy o poměrně mladou oblast sociální práce a možná právě proto nebylo příliš jednoduché nalézt knižní publikace, zabývající se touto problematikou.

Patologické závislosti, mezi něž patří i drogové závislosti, ohrožují v současné době hlavně skupinu dětí a mládeže. Dříve se o drogových závislostech moc nehovořilo a pro mě to bylo velmi neznámé téma. Více jsem se dozvěděla až na přednáškách bakalářského studia a když jsem navštívila K-centrum ve Zlíně, abych zpracovala seminární práci. Začala jsem se více zajímat o práci s drogově závislými. Přemýšlela jsem, co vedlo streetworkery k této práci, jak ji vnímají, co si o ní myslí, jaké to je pracovat s lidmi, u nichž je zpětná vazba velmi malá a výsledky práce streetworkerů jsou málo vidět. Často se stává, že společnost tuto práci stále ještě odmítá nebo o ní nechce vědět a tváří se, jakoby ten problém tady nebyl. Mnozí mají názor, že je zbytečná. Cílem bakalářské práce bylo zjistit, v čem vidí streetworkeré smysluplnost své práce. Co je pro ně smysluplné, jak se smysluplnost projevuje. Pro jejich činnost je potřebná motivace. Zajímalo mě, co je motivuje k další práci, co je posouvá dál, jít neustále dopředu a jaké vlastnosti by měl streetworker mít, aby mohl práci dobře vykonávat a byla pro něho smysluplná.

První, teoretická část se zabývá pojmem streetwork a streetworker, historií a současným stavem. Obsahuje kapitolu, ve které popisují činnost streetworkerů, jaké mají cíle, s jakou rizikovou skupinou pracují a kdo do této skupiny patří. Dále popisují jaké služby poskytují, znaky a typy terénní práce, zmínila jsem se i o činnosti kontaktních center, o supervizi, která je důležitá při řešení problémů a slouží jako prostředek k vyššímu uspokojení práce nebo prevence syndromu vyhoření.

Druhá, praktická část, by měla dát odpověď na to, zda považují streetworkeré svou práci za smysluplnou. Tato část je analýzou rozhovorů šesti streetworkerů Zlínského kraje. Porovnávala jsem myšlenky jednotlivých pracovníků v různých lokalitách. Přínos sociálních terénních pracovníků – streetworkerů, je pro společnost velký, protože právě oni tvoří jakýsi předvoj dalšího možného posunu v životě drogově závislého člověka a jeho opětovného zařazení do společnosti, do běžného života.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 STREETWORK

„Jsou špinaví, sprostí a smrdutí, chlastají, hulí a fetují, nefachčej, somrujou a kradou. Nemají pořádný domov, pravidelný příjem a do většinové společnosti se nechtějí zařadit. Slušný člověk se jim prostě raději vyhne. Ve staré Spartě by takový zmetky šupli ze skály.“ Takto charakterizoval drogově závislé Šabata. (Šabata In Bednářová, Pelech 2000, s. 5)

1.1 Pojem streetwork

Terminologie pro terénní práci není jednotná. V českém prostředí se používá nejčastěji pro tuto oblast pojem terénní sociální práce nebo anglický výraz streetwork.

Matoušek a kol. (2003, s. 169) ve své publikaci uvádí, že:

„Definujeme-li streetwork, míníme specifickou vyhledávací, mobilní terénní sociální práci, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci uživatelům drog a osobám, zpravidla mladšího věku, žijícím rizikovým způsobem života, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a dosud nejsou v kontaktu s příslušnou institucí. Tyto osoby (klienti) jsou kontaktovány ve svém přirozeném prostředí, tzn. v místech a v době, kde a kdy se nejvíce vyskytují.“

V běžném životě považujeme za správné pomáhat druhému člověku, pokud tuto pomoc potřebuje. Typické pro profesionální pomoc je to, že se o ni žádá, až když selhávají jiné způsoby řešení problémů nebo tyto problémy nejsou dosažitelné z důvodů osobních či společenských. (Úlehla, 2005)

Podle Úlehly (2005, s. 9) *„Pomáhání spojuje nejrůznější obory služeb lidem. Probíhá ve zcela zvláštním kontextu, přitom se však týká těch nejobyčejnějších věcí všedního života. „Umění pomáhat“ je věnováno profesionální práci s lidmi. Úkolem profesionálního pomáhání je přispět k tomu, aby se lidem žilo lépe.“*

Streetwork znamená práci na ulici a Bednářová, Pelech (2000, s. 7) uvádí že:

„Streetwork reprezentuje metodu terénní sociální práce, která namísto pasivních stacionárních modelů řešení sociálních konfliktů nabízí aktivní vyhledávací formu sociální intervence a krizové pomoci.“

Sociální pracovník využívající ve své činnosti formu streetworku, tzv. streetworker, se orientuje na podporu zájmů skupin a způsobu života. Streetworker se zabývá řešením problémů těchto skupin, ne problémů, které svým jednáním způsobují společnosti.“

1.2 Problematika streetwork

Streetwork je terénní sociální práce, která nabízí aktivní vyhledávací formu sociální intervence a krizové pomoci. Streetwork představuje terénní sociální práci spočívající ve vyhledávání a pomoci sociálně potřebných, kteří se ocitli v těžké životní situaci. Cílem streetworkera je vyhledat a oslovit takové skupiny, které potřebují pomoc, ale samy ji nevyhledávají nebo ji odmítají. Nabízí jim odborné poradenství a socioterapeutickou pomoc v jejich přirozeném prostředí, řešení sociálních problémů a nabízí alternativní životní styl většinové společnosti. Do popředí se dostává hledisko celospolečenské, které vyjadřuje smysl streetworku.

Smyslem je sociální prevence, která spočívá v předcházení vzniku a šíření sociálně patologických jevů. Streetworker vyhledává, doprovází a nabízí mobilní a nízkoprahovou sociální pomoc, která je zaměřená na rizikové jednotlivce a neformální skupiny. Vyhledáváním se myslí aktivní depistáž, navazování kontaktu s členy cílové skupiny, mapování lokality. Při doprovodné funkci se poskytuje pomoc a podpora při zvládnutí života v krizovém období. Úlohou streetworkera není moralizování, napomínání a autoritativní výchovné metody, ale nedirektivní sociální práce, která vede k začlenění rizikových jedinců do společnosti a jejich seberealizaci. Mobilita práce spočívá v pružném reagování na okamžitou situaci a být stále připravený působit v místě aktivního dění, kde se cílová skupina právě nachází. V létě je můžeme najít na ulici, na náměstích, v parcích, v zimě na nádraží, v podchodech, sklepích, bytech apod. Vzájemná spolupráce terénního sociálního pracovníka a klienta je založena na důvěře a vytvoření oboustranného socioterapeutického vztahu.

Pojem streetwork se stal u nás i ve světě módním slovem. Terminologie sociální práce na ulici není jednotná, používá se pro ni několik názvů, které mají podobný význam (streetwork, práce na ulici, vyhledávací sociální práce, mobilní sociální práce, terénní sociální práce s mládeží apod.). Přestože označení streetwork pochází z angličtiny, nejčastěji se používá v anglicky mluvících zemích název youth work (práce s mládeží),

detached work („detašovaná“ – předsunutá práce) a nebo field work (práce „v poli“ – v terénu).

Česká republika používá převzatý název streetwork z Německa, z tohoto názvu se odvodil i název pro sociálního pracovníka – streetworker. Používá se však i český název sociální práce na ulici a s tím i nový termín sociální asistent. Většinou se jedná o streetworkera, který je zaměstnancem státní správy. (Bednářová, Pelech 2000)

Kdo je streetworker

Streetworker je sociálním pracovníkem, jehož „kanceláří“ je přirozené prostředí klientů. Mohou to být ulice, parky, kluby, herny, nádraží apod. Jsou to místa, kde se potenciálně potřební pohybují. Úkolem streetworkera je vyhledávat a kontaktovat skupiny a jednotlivce, kteří jsou stylem svého života a nebo trávením volného času více ohroženi negativními sociálními jevy a následně jim nabídnout nebo zprostředkovat pomoc. Jde především o ty jednotlivce, kteří sami nejsou ochotni pomoc vyhledat nebo to nedokáží. U neorganizovaných dětí a mládeže se streetworker setkává s velkým spektrem problémů, jako je pasivní trávení volného času, nuda, experimentování s drogami, trestná činnost, vandalismus, psychické a sociální problémy spojené s dospíváním, problémy v rodině a ve škole, záškoláctví. Streetworker často pracuje s mladými lidmi, kteří se hlásí k některé vyhraněné skupině – subkultuře. Těmto lidem nabízí poradenství přímo v terénu, instrumentální pomoc s jejich problémy (např. doprovod na úřady, zprostředkování další odborné pomoci) nebo asistenci při realizaci jejich vlastních nápadů a akcí. Metodu terénní sociální práce lze zařadit mezi služby sociální prevence. (Oborový portál [online]).

1.3 Historie

Streetwork je u nás i ve světě uznávanou metodou sociální práce. I někteří kněží se ve své pastýřské a pastorační práci obraceli k těm, kteří potřebovali pomoc. Nabízeli jim duchovní i hmotnou oporu, navštěvovali chudinské čtvrti, věznice, sirotčince, nemocnice, starobince apod. Již ve 14. století vykonával Jan Milič z Kroměříže vychovatelskou a osvětovou činnost. V roce 1372 založil v Praze pro „veřejné nevěstky“ tzv. „vzornou obec pro padlé dívky“. K současným autorům, kteří se zabývají sociální prací patří Wolfgang Stürzbecher, který za vznik streetworku v USA považuje přelom 19. a 20. století. Walter Specht pak

jako počátek streetworku uvádí 20. léta 20. století. Podle Elicha byl vznik streetworku podmíněn reakcí na selhání tradičních přístupů sociální práce.

K tomuto selhání došlo v souvislosti se sociálním úpadkem celých čtvrtí velkých amerických měst a následně se vznikem gangů dětí a mladistvých.

Dle dostupných pramenů lze tedy říci, že sociální práce na ulici vznikla v USA na počátku 20. století. Příčinou vzniku byl odklon od tradičních metod sociální práce. Nejdříve se streetwork zaměřoval na pouliční gangy, později na party drogově závislé mládeže a na další specifické skupiny (skinheads, mladí delikventi, prostitutky apod.). V 60. letech byl již rozšířený v celé západní Evropě. V zahraničí je problematika streetworku rozpracována jak pro stránce teoretické, tak pro stránce praktické. Mezinárodní společnost se sídlem ve Švýcarsku, tzv. ISMO – International Society for Mobile Youth Work, byla založena jako odborná společnost pro mobilní práci s mládeží. Mezi její aktivity patří i pořádání mezinárodních symposií zaměřených na sociální práci na ulici. Ve střední a východní Evropě se začal streetwork objevovat až po roce 1989. Nejrychleji se tato metoda sociální práce rozvinula v bývalé Německé demokratické republice, která převzala model ze starých spolkových zemí, později se uplatnil v Maďarsku, Polsku, Bulharsku, Rumunsku a v některých státech bývalého Sovětského svazu.

V České republice se začal prosazovat až v 90. letech 20. století. Sociální práce měla v České republice, v minulých čtyřiceti letech, administrativní charakter. Hypotéza o tom, že sociálně-patologické jevy mají svůj původ v třídním rozvrstvení společnosti a že jsou důsledkem vykořisťovatelských vztahů, se v praxi nikdy nepotvrdila. Nezájem o problémy jiného člověka vedl k rozšíření lhostejnosti, xenofobie, využívání krizových situací jiných k vlastnímu prospěchu apod. O růstu zločinnosti, alkoholismu a jiných závislostí, o růstu trestné činnosti dětí a mládeže, vandalismu a jiných negativních jevech se nesmělo veřejně hovořit. Moderní metody a práce, které se rozvíjely v demokratických státech západní Evropy, se k nám nedostaly a sociální práce u nás stagnovala. Ke změně došlo až po roce 1989, kdy sociálně-patologické jevy narůstaly a začal se projevovat nedostatek kvalifikovaných sociálních pracovníků, kteří by byli ochotni pracovat s novými metodami sociální práce, jakými jsou terénní sociálně-výchovné a socioterapeutické práce se skupinou i s jednotlivcem, zdůrazněné na preventivní aktivitu.

Na sociálně-patologické chování má vliv „zdravá“, funkční rodina. Není zcela pravdivé, že mladiství delikventi pochází především z neúplných a dysfunkčních rodin. Velké množství delikventů pochází z rodin, žijících si navenek spořádaným životem, z rodin, jejichž socioekonomická úroveň je vysoká. Vzájemné vztahy v takových rodinách ale bývají chladné, neosobní a důraz je kladen na materiální hodnoty, rodiče dětem nevěnují dostatečnou pozornost. Preventivní aktivity státu v 90. letech se projevovaly v působení na rodinu, děti a mládež, sociální práce se přenesla do terénu – na ulici.

V roce 1993 předložilo Ministerstvo práce a sociálních věcí vládě ČR materiál „Program sociální prevence“. Byla zde poprvé definována povinnost státu v oblasti sociální prevence a navržena příslušná opatření. Tento program navrhoval nový, v ČR dosud neexistující typ sociálního pracovníka, tzv. sociálního asistenta, jehož hlavní činností byl streetwork. V roce 1994 byl tento materiál aktualizován a vláda přijala usnesení č. 341/94, na jehož základě zavedla funkci sociálního asistenta a sociální práce se tak přesunula z kanceláře na ulici. V roce 1997 byla v České republice založena odborná profesní organizace Česká asociace streetwork (ČAS), která sdružuje odborníky z praxe i teoretických pracovišť. Streetwork je v České republice rozvíjen jak na úrovni státní, tak i nestátní, přičemž v současné době se více uplatňuje v nestátních organizacích nebo se přesouvá na pověřený úřad. (Bednářová, Pelech 2003)

1.4 Současný stav, prevence

V České republice se můžeme setkat se streetworkem jak na úrovni státní, tak i na úrovni nestátní. Oba typy se mnohdy prolínají. Lze říci, že sociální asistent vykonává streetworkera na úrovni obecních a městských úřadů. Jako streetwokery označujeme spíše zaměstnance nestátních organizací, např. občanských sdružení či charitativních organizací. Sociální asistent bývá zařazen do referátu sociálních věcí (oddělení sociální prevence). Funkce sociálního asistenta byla zavedena do praxe Ministerstvem práce a sociálních věcí v roce 1993. Sociální asistent je součástí politiky státu. Spolu s funkcí kurátora pro mládež a sociálního kurátora tvoří jeden z článků prevence sociálně patologických jevů. Cílovou skupinu tvoří drogově závislí, lidé žijící se prostitutkami (prostitutky i homoprotituti), mládež žijící na ulici (na útěku od rodiny nebo z ústavního zařízení), riziková mládež apod. Sociální prevencí v resortu práce a sociálních věcí máme na mysli předcházení vzniku a šíření sociálně patologických jevů. Sociálně patologické jevy jsou považovány za „nemoci

společnosti“ (pathos-řecky nemoc, bolest) a ohrožují základy společnosti. Úkolem sociální prevence je dostat patologické jevy pod kontrolu, regulovat je, pokusit se zamezit jejich vzniku a předcházet jejich rozšíření. (Bednářová, Pelech, 2000)

Bednářová, Pelech (2000, s. 19), rozlišuje prevenci na:

- **Primární** – orientuje se na zdravé fungování celé společnosti, zejména však na děti a mládež, která není zasažena negativními jevy.
- **Sekundární** – zaměřuje se na rizikové skupiny a jednotlivce u nichž se předpokládá, že se stanou nositeli negativního chování.
- **Terciární** – jedná se o tzv. prevenci následnou – předchází recidivě a prohlubování sociální dezintegrace lidí. Velký důraz se klade na recidivu trestné činnosti.

Velmi důležitá je především prevence primární, která má za cíl odradit od prvního užití drogy nebo alespoň co nejdéle odložit první kontakt s drogou. Preventivní programy se mohou zaměřovat na celou populaci, jako je např. využití masových médií ve vzdělávání široké veřejnosti, na komunitě zaměřené iniciativy nebo programy ve školách zaměřené na většinu studentů a mladých lidí. Může se zaměřovat také na ohroženou populaci jako jsou např. „děti ulice“, záškoláci, mladiství vyloučení ze školy, mladiství delikventi nebo děti uživatelů drog. Primární prevence v podobě pouhého odstrašování nebo pouze informování o drogách, se jeví jako neúčinná, musí být založena na více faktorech. Prevence by neměla být zaměřena jen úzce na drogy, důležité je propojení s prevencí před ostatními rizikovými návyky a chováním, posilování sociálních, komunikačních dovedností, aktivity zaměřené na sebepoznání, vybudování důvěry a vztahu s dětmi, na které je primární prevence zaměřena. Poskytování informací nesmí být jednostranné a zastrašující, ale objektivní, pravdivé. (Drogová poradna [online])

Sociální asistent je považován za specializovaného sociálního pracovníka, jehož úkolem je vyhledávat, kontaktovat a pracovat s cílovými skupinami v jejich přirozeném prostředí a poskytovat individuální pomoc v různých krizových situacích. (Bednářová, Pelech 2000)

1.4.1 Program sociální prevence a ČAS

Program sociální prevence z roku 1993 dal podnět ke vzniku dosud neexistující funkci streetworkera. Základním modelem nové sociální služby byl předpoklad, že hlavním důvodem vzniku delikvence a jiného negativního chování mládeže je většinou nuda, nečinnost, bezcílné bloumání po ulicích a nedostatek sociální kontroly, neschopnost nebo neochota rodiny přiměřeně řešit vznikající problémy. Při zavádění této netradiční metody sociální práce v České republice vycházelo Ministerstvo práce a sociálních věcí ze zkušeností přizpůsobených na naše poměry. Tento projekt byl schválen jako roční experiment v roce 1994, byl vyhodnocen a na základě výsledků rozšířen. Za další rok se stal streetwork dalším z typů sociální práce. Začaly se rozvíjet diskuse o tom, zda jsou lepší podmínky pro práci streetworkera u státních nebo nestátních organizací. Sociální asistenti (státní streetworkeri), byli kritizováni za menší pružnost a více administrativy, nestátní terénní pracovníci za malou sociální kontrolu, nízkou odpovědnost za dosahované výsledky a taky mnohdy nízkou odbornost. Společné pro oba typy terénní práce bylo, že mezi nimi téměř neexistovala spolupráce, chyběl dialog na odborné úrovni a vládla rivalita.

Na pravidelných setkáních se zahraničními odborníky z oblasti streetwork a supervize, zvláště ze SRN a Švýcarska, vznikla myšlenka, aby byla založena profesní organizace, která by byla základnou pro odborný dialog na všech úrovních, která by zastřešovala supervizi a rozpracovala metodiku streetwork. V zahraničí existují odborná profesní sdružení streetworkerů na úrovni jednotlivých států již delší dobu a vzájemně mezi sebou komunikují. V roce 1997 byla založena na podporu rozvoje streetwork Česká asociace streetwork (ČAS). Tato asociace sdružuje pracovníky z praxe i teoretických pracovišť. Členem se může stát každý, kdo působí v teorii nebo praxi streetwork, ve státním nebo nestátním zařízení. Cílem je předávat si zkušenosti a rozvíjet streetwork v souladu s mezinárodními trendy. ČAS zaručuje obsahově specifické školicí akce, zaměřené na problematiku streetwork.

Mezi organizace zabývající se streetwork patří např.

- Česká asociace streetwork o. s. (ČAS)
- LATA, studentské sdružení pro pomoc rizikové mládeži – ve své činnosti je zaměřeno na poskytování individuální pomoci mladým lidem ve věku 15 až

21 let a na organizování vzdělávání studentů – dobrovolníků, kteří v projektu LATA pracují.

- Občanské sdružení ESET HELP – Terénní program „Stanice prvního kontaktu“ – jedná se o terénní pracoviště (adaptovanou stavební buňku), kde jsou pravidelně přítomni streetworkeri, kteří se přímo kontaktují s ohroženou (rizikovou) mládeží. Pracovníci zprostředkovávají mladým lidem pomoc odborníků.

Pro lidi s těžším stupněm závislosti na nealkoholových drogách organizují program výměny jehel a stříkaček, jedná se o tzv. redukcí rizik. Stanice prvního kontaktu úzce spolupracuje s AT ordinací Psychoterapeutické a psychosomatické kliniky ESET.

- DROP IN – streetwork – streetworkery Drop – inu můžeme najít na místech, kde se odehrává prodej drog. Kontakt na ulici (nebo bytě) je anonymní (nemusí být strach z prozrazení), je nízkoprahový (není třeba žádných formalit), je veden tvář v tvář (je lidský). (Bud?in [online])

1.5 Formy práce a typy činnosti

Činnost streetworkerů dělí Bednářová, Pelech (2000, s. 23) na:

- **Přímou práci**
- **Nepřímou práci**
- **Přesahující práci**

Přímá práce je práce s cílovými skupinami (klienty) přímo v terénu nebo v zařízení, jedná se o vlastní práci na ulici, skupinovou práci v nízkoprahovém zařízení a individuální pomoc. Práce streetwork je vykonávána v sociálním prostředí cílové skupiny. Do této činnosti se zahrnuje i mapování terénu (monitoring), vyhledávání rizikových skupin, navazování prvního kontaktu, který se zaměřuje na získání důvěry, dále aktuální krizová intervence a snižování zdravotních a sociálních rizik u lidí, kteří nechtějí změnit svůj způsob života.

U přímé práce rozlišujeme práci skupinovou v nízkoprahovém zařízení a práci individuální. Individuální práce je zaměřená na konkrétního rizikového nebo

problémového jedince. Důležitá je jeho motivace ke spolupráci. Skupinová práce představuje práci s určitou definovanou skupinou dětí, mládeže nebo mladých dospělých. Vyžaduje se dobrá znalost cílové skupiny a jejího fungování, postavení členů, hierarchie skupiny apod. Skupinová práce zahrnuje i psychosociální výcvik, který přispívá ke zvyšování sociálních kompetencí, řešení nepříznivé sociální situace vlastními silami a uvědomění si odpovědnosti za svůj život, dále preventivní programy na školách (besedy, přednášková činnost), zážitkovou pedagogiku a některé metody psychoterapie. Individuální i skupinová práce se uskutečňuje jednak v terénu, ale i v určitém zařízení – např. nízkoprahová centra, kontaktní centra, komunitní centra, klubová zařízení apod. V souvislosti s individuální i skupinovou prací se často setkáváme s pojmy sociální intervence, sociální poradenství a socioterapie. Sociální intervencí se rozumí určitý sociální zásah na skupinu rizikových dětí a mladistvých, u nichž se projevuje sociálně patologické chování a kteří se dostali do konfliktu s normami společnosti. Určitou formou sociální intervence je aktuální krizová intervence, která spočívá v okamžitém zásahu na osoby v akutní krizi – např. útěk od rodiny, z ústavního zařízení, depresivní stavy apod. Sociálním poradenstvím se poskytují informace o způsobech a možnostech, jak řešit obtížné sociální situace a taky o subjektech poskytujících odbornou pomoc nebo jejího zprostředkování. Socioterapie směřuje k sociální rehabilitaci a integraci, k obnovení zdravých sociálních vztahů, praktických dovedností a schopností.

Úkolem **nepřímé práce** je zajišťovat a plánovat veškeré činnosti, administrativu, prezentaci práce, jednání s příslušnými institucemi v zájmu cílových skupin apod. (Bednářová, Pelech 2000)

Do **nepřímé práce** streetworkera Vosáhllová dále zahrnuje:

- porady (technicko-organizační porady, metodiky a intervizní setkání, supervize, setkání s kolegy z města, kteří pracují se stejnou cílovou skupinou, situační setkání nad konkrétními klienty či problémem)
- kontinuální vzdělání – četba literatury, účast na seminářích, kurzech, stáže
- komunikaci s lidmi, kteří mají vliv na realizaci konkrétního projektu
- vedení evidence – statistiky, poradenství, doprovod do institucí, situační intervence
- přípravu metodických konceptů dle aktuálních posunů v práci
- spolupráci na přípravě grantů či jejich vypracování

- informování odborné i laické veřejnosti o poskytovaných službách
- medializace projektů
- příprava informačních letáků, vizitek
- orientace v aktuální situaci ve městě (Oborový portál [online])

Přesahující – smíšená práce v sobě zahrnuje jak práci přímou, tak práci nepřímou. Jedná se o metodické vedení, specifické profesní vzdělávání, supervizi a intervizi. Do přesahující práce se řadí i mediace. (Bednářová, Pelech 2000)

1.6 Cílové skupiny

Streetworkeri se zaměřují na mladé lidi, kteří se záměrně vyhýbají nabídce sociální pomoci. Většinou pracují se specifickými cílovými skupinami, které se člení podle určitých znaků. Podle Bednářové, Pelecha (2000, s. 27) se jedná o tyto specifické cílové skupiny:

- Děti a mladiství, kteří tráví svůj volný čas na ulici (tzv. „děti s klíčem na krku“)
- Jednostranně specificky orientované skupiny (skinheads, hooligans, punkeři atd.)
- Pouliční prostitutky a homoprostituti
- Lidí závislí na návykových látkách a patologičtí hráči
- Bezdomovci

Mezi tyto skupiny však patří i rizikovní jednotlivci, kteří jsou v určitém směru nápadní. Jako skupinu označujeme tři a více osob, mající specifické skupinové normy, vztahy a komunikaci mezi členy, dále mají společnou činnost, cíle a vědomí příslušnosti ke skupině. Skupiny jsou většinou dočasné, délka trvání je závislá na věku členů, labilitě vztahů mezi členy, ale také na tom, zda někdo z vnějšku do skupiny nezasahuje. Členství je dobrovolné, mohou se však vyskytovat specifické formy nátlaku (teror staršího vůdce, psychický nátlak skupiny apod.). Jedná se o náhradní skupinu, neboť mladiství zde nachází to, co jim schází ve svých rodinách, jako je uznání, podpora, uplatnění, ocenění, citové vazby. Mladistvý, který se necítí dobře ve své rodině, utíká často do vrstevnických skupin – part. Tyto party jim nahrazují nefunkční nebo chybějící rodinu. Z výše uvedeného vyplývá, že pro streetworkera je důležitá znalost skupinové psychologie a sociální pedagogiky. (Bednářová, Pelech 2000)

Uživatelé drog jako specifická cílová skupina

Uživatelé drog tvoří pro streetworkery významnou cílovou skupinu. Smyslem je navazování nových kontaktů s uživateli, kteří potřebují pomoc, udržování starých kontaktů a motivace klientů k vyhledávání dalších služeb. Mezi tyto služby patří např. detoxikační jednotka, léčebna, kontaktní centrum apod. (Bednářová, Pelech 2003)

Ve své publikaci Bednářová, Pelech (2003, s. 19) uvádí, že mezi **rizikové faktory** zneužívání návykových látek patří:

- rodina, kde některý z členů drogy bere, příp. alkoholismus v rodině,
- rodina dysfunkční s nízkou sociokulturní úrovní,
- členství ve skupině vrstevníků s kladným postojem k drogám a alkoholu,
- poruchy chování v dětství a dospívání,
- některé osobnostní vlastnosti (zvýšená submisivita, psychická labilita apod.)

Dále Bednářová, Pelech (2003, s. 19) dělí cílovou skupinu uživatelů drog ve vztahu **k délce abúzu** na:

1. experimentátory (jednorázové uživatele),
2. rekreační (víkendové) uživatele, tj. tzv. problémové uživatele,
3. drogově závislé,
4. odléčené toxikomany.

Experimentátoři jsou takové osoby, u kterých se závislost nevyvinula, drogu zkusily buď jednorázově nebo opakovaně, droga nezasahuje do jejich způsobu života. Pravidelně dochází do zaměstnání nebo do školy, neprojevují se vážnější problémy s rodinou, mohou mít kamarády, kteří drogu neberou. Jsou přesvědčeni, že užívání drog mají pod kontrolou, většinou se jedná o skrytou populaci uživatelů drog. Rekreační – víkendoví uživatelé drog nejsou na drogách závislí, i když je berou pravidelně, ale ne denně. Užívání drog jim způsobuje problémy fyzické, psychické i sociální. Hrozí nebezpečí, že mohou přejít na tvrdší drogy a dostat se do drogové závislosti. U drogově závislého se již projevuje nepřekonatelná touha po drogách, bez ohledu na následky. Pravidelný přísun drogy způsobuje návyk organismu na drogu, postupně dochází k toleranci drogy a dávky se musí zvyšovat. Drogy mají negativní účinky jak pro samotného uživatele, tak i na jeho bezprostřední sociální prostředí a ohrožují celou společnost. Drogově závislý se ocitá

v začarovaném kruhu a jediným životním cílem se stává droga. Zvláštní skupinu tvoří drogově závislí, kteří se již pokusili o léčbu, avšak selhali nebo byli z léčby vyloučeni. Většinou opět propadají závislosti až na samé dno. (Bednářová, Pelech 2003)

1.7 Výběr týmu

Kvalita týmu terénních pracovníků ovlivňuje úspěšnost terénní práce. Mezi nejdůležitější kritéria výběru je charakteristika cílové populace z hlediska užívání drog, rodu, pohlavní orientace, etnické příslušnosti a schopnost terénních pracovníků efektivně komunikovat s cílovou populací. Pro terénní kontakty je příznačná nedůvěra a podezřívavost. Pro úspěšného terénního pracovníka je z pohledu cílové populace nejdůležitější důvěryhodnost, respekt a hodnověrnost. Aby byla intervence úspěšná, měl by efektivně předávat zdravotnické informace a motivovat klienty, aby změnili své chování. U uživatelů drog musí mít terénní pracovník důvěru a respekt a musí umět vysvětlit zdravotnickou prevenci. (Rhodes, 1999)

1.8 Navazování prvního kontaktu

Navazování prvního kontaktu, které patří k nejrizikovější fázi v činnosti streetworkera, se nedá dopředu naplánovat a závisí na něm, jestli bude jeho další práce úspěšná nebo neúspěšná.

Matoušek a kol. (2003, s. 175) rozeznává tři typy navazování prvního kontaktu:

- **Aktivní** (ofenzivní), při kterém streetworker sám osloví vybranou skupinu. Iniciativa tedy vychází od samotného streetworkera.
- **Pasivní** (defenzivní), kdy streetworker tráví čas ve vymezeném prostoru cílové skupiny, získává důvěru a vyčkává na oslovení. Zde vychází iniciativa z cílové skupiny a streetworker ji cíleně aktivizuje.
- **Přes třetí osobu.** Tento typ vyžaduje předem vytvořené vazby v daném sociálním prostředí.

Práce se skupinou vzniká na základě dlouhodobějšího kontaktu se skupinou, vzájemného poznávání, zkoušení a vymezování tradic a je založena na důvěře. Aby byl streetworker pro

cílovou skupinu důvěryhodný, musí přijmout a akceptovat životní styl jejich členů (oblékání, vnější projevy, hodnoty, názory apod.), nekárat, nemoralizovat a nenapomínat. Úkolem je nabídnout cílové skupině alternativní způsoby trávení volného času, nabídnout jiné řešení konfliktů, dovést je na cestu k novým zkušenostem.

Streetworker hledá taková řešení náročných i krizových životních situací, která by byla pro obě strany přijatelná. (Matoušek a kol., 2003)

Další tři hlavní metody navazování kontaktů uvádí Rhodes (1999, s. 34)

- 1. Bezprostřední kontakty** – Terénní sociální pracovník se pohybuje přímo v terénu a navazuje kontakt s neznámými lidmi tím, že je oslovuje. Důležitá je dobrá znalost poměrů v dané lokalitě.
- 2. Přirozené kontakty** – Terénní sociální pracovník se stane veřejně známým, vyskytuje se v místech pohybu cílové populace, která má sama potřebu pracovníka vyhledat a oslovit.
- 3. Lavinovité kontakty** - Terénní sociální pracovník navazuje kontakt s klíčovou postavou ve skupině, uskutečňuje se, až když mezi pracovníkem a klientem panuje důvěra.

Základní pravidla navazování kontaktu s klientem

1. být vstřícný,
2. být si vědom svého služebního postavení,
3. soustavně objasňovat vlastní pozici,
4. přebírat starost jen tam, kde není zbytí.

Být vstřícný znamená být obyčejně slušný a mít potěšení z vlastní práce. Mít vědomí a respektování toho, že pracovník a agentura jsou tam kvůli klientovi a pro něho, ne naopak. Klient přichází, aby se mu dostalo služby. Klient by měl mít pocit, že je pracovníkem přijat, pracovník by si neměl udělat hned závěr a měl by dát klientovi najevo, že jej respektuje v jeho lidské důstojnosti. Důležité je navození bezpečí, rozvíjení spolupráce, nabízení pomoci a vytváření příležitosti pro vyslovení důvěry. Pracovník však musí i umět reagovat na odmítnutí. (Úlehla, 2005)

1.9 Vztah mezi pracovníkem a klientem

Podstatnou složku povolání pomáhajících profesí tvoří vztah ke klientovi. Mezi nejdůležitější vlastnosti nebo schopnosti streetworkera patří náklonnost (ochota, vlídnost), trpělivost, vcítění (porozumění, empatie), odbornost (profesionalita, znalosti). Klient potřebuje důvěřovat, cítit se bezpečný a přijímaný. Pro mnoho lidí je práce v pomáhajících profesích smysluplná. Pomáhající se zabývá důležitými životními problémy konkrétních lidí. Pomáhající profese mohou člověka nadchnout a angažovat ho. Toto povolání pomáhá překonávat pocit osamělosti a nejisté sebeúcty pomocí kontaktu s klienty. Problém, který se může vyskytnout, má dvě podoby. První je tendence přebírat kontrolu nad klientem, druhou obětovat se pro klienta na svůj vlastní úkor. Obětováním se pro klienty může být porušena hranice mezi pracovníkem a klientem. I když se obětuje rád, ztrpčuje mu to život a činí těžkým (nadměrná péče o klienta pracovníka spíše oslabuje, než aby mu prospívala).

Úkolem pracovníka je každého klienta pochopit, zajímat se o něj, vcítit se do něj, přijímat ho, jaký je, držet mu palce, mít ho rád, vidět v něm i ty dobré stránky, které většinou ostatním unikají. Pomáhající pracovník, který často cítí potřebu být lidem potřebný, se vzdává uskutečňování svých důležitých potřeb a o to více se stará o druhé, aby se tak vyhnul pocitu samoty a zbytečnosti. Pomáhající pracovník by se měl umět vcítit do druhého, rozpoznat, co se v něm děje (z jeho vzhledu, tónu hlasu, jedné věty apod.). Při pomáhání je velmi důležitá moc. Tím, že klient něco potřebuje, cítí se být do jisté míry bezmocný. Pracovník se tím, že pomáhá, cítí být do jisté míry mocný. Hranice mezi klientem a pomáhajícím je dělítko určující co je záležitostí mou a co je záležitostí klienta. Problémem při pomáhání je, když si pracovník bere klientovy záležitosti až moc za své vlastní. Mluvíme o splývání. Splýváním rozumíme, když pomáhající pracovník potřebuje, aby ho klient potřeboval, aby se pracovník necítil sám. Naslouchání zaručuje smysluplnost pomoci pomáhajícího pracovníka. Není to jen pasivní mlčení. Nasloucháním se pozorně sleduje, co druhá osoba říká, vyžaduje stálou přítomnost u druhého. Při naslouchání nevnašíme pokud možno vlastní názory, rady, komentáře, povzbuzující poznámky. (Kopřiva, 2000)

1.10 Sociální práce s jednotlivcem

Při práci se skupinou je nutné sledovat také jednotlivce a naslouchat jim. Některé problémy nelze řešit ve skupině, ale citlivě a často individuálně za pomoci odborníků. Může se jednat o velmi bolestivé emotivní záležitosti a úkolem pracovníka je zajistit bezpečné prostředí, aby nedocházelo ve skupině k jeho psychickému zraňování.

Stává se, že sociální pracovník je mnohdy jediným člověkem, se kterým může klient řešit své problémy a emoce a nachází u něho přijetí sebe a svého způsobu života, včetně podpory při řešení svých problémů. (Bednářová, Pelech 2003)

Při řešení individuálních případů, podle Bednářové, Pelecha (2000, s. 42), sociální pracovník využívá:

- individuální diagnostický pohovor s klientem,
- odborné sociální poradenství,
- krizovou pomoc a intervizi,
- mediaci, kdy působí jako nestranná osoba při řešení klientových problémů,
- socioterapii,
- konzultaci s odborníky pro danou problematiku,
- doprovázení klientů v problémových fázích jejich života,
- kontaktování relevantních institucí (např. při hledání zaměstnání, vyřizování dokladů apod.).

1.11 Supervize

Supervize představuje důležitou oblast profesního růstu. V posledních letech je stále více žádána v oblastech práce s lidmi, především v pomáhajících profesích, medicíně, školství, výchově, pracovních týmech apod. Supervizí rozumíme bezpečnou, laskavou a obohacující zkušenost. Supervizor má být průvodcem, který pomáhá jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací. Supervize může být zaměřena na prohloubení prožívání, lepší porozumění dané situaci, uvolnění tvořivého myšlení a rozvoj nových perspektiv profesního chování. Současně může být supervize modelem učení. Cílem supervize může

být vyšší uspokojení z práce, zvýšení její kvality a efektivity, prevence profesního vyhoření. (ČIS [online])

Supervize je pomoc a podpora pro ty, kteří sami pomáhají. Supervize je pomoc, která pomáhá lépe pomáhat, zachovat si objektivitu a dále profesionálně růst. Existuje několik typů supervize:

- Individuální
- Skupinová
- Týmová
- Supervize organizace

Je žádoucí, aby supervizor byl externí, měl by to být odborník, v supervizi dostatečně zkušený a na organizaci nezávislý, aby mohl mít žádoucí nadhled. (Supervize [online])

1.12 Syndrom vyhoření

Název syndrom vyhoření (nebo také burn-out) pochází od amerického psychoanalytika Herberta J. Freudenbergera. Vyhoření se týká zejména oblasti práce a je typické citovým a mentálním vyčerpáním. Často jde o důsledek dlouhodobého stresu a týká se nejvíce lidí, kteří pracují s jinými lidmi. Od deprese nebo prosté únavy se syndrom vyhoření liší hlavně tím, že se vztahuje výhradně na onu krizovou oblast a jeho součástí jsou pochybnosti o smyslu své práce. Vyhoření je syndrom a syndrom je skupina příznaků. Patří sem celá řada projevů. Z oblasti emocí (sklíčenost, popudlivost, bezmocnost), postojů (nechuť, cynismus, zapomínání, nesoustředěnost) a mezilidských vztahů (snížená ochota pracovat s lidmi, soukromé konflikty). Časté jsou potíže se spánkem, jídlm, únavou. Syndrom vyhoření má pozadí v osobnosti člověka, proto je dobré si ujasnit své přednosti a rezervy, plány, ambice, možnosti i žebříček hodnot. Rozvinutý syndrom vyhoření patří do rukou psychologa, případně psychiatra. Pomoci může dovolená a změna místa nebo profese. Dále pomůžou zdravé a četné vztahy s druhými lidmi, dobrá organizace práce, umění strávit příjemně svůj volný čas a také schopnost říkat „ne“. (Syndrom vyhoření [online])

Fáze syndromu vyhoření

Syndrom vyhoření je postupný, plíživý proces. Odborníkům se podařilo stanovit i jeho fáze, které lze ve většině případů vyzorovat.

1. **Fáze nadšení** – jedná se o počáteční stav, kdy člověk nastupuje do zaměstnání. Je plný ideálů a nápadů, jeho očekávání jsou ale nerealistická.
2. **Fáze stagnace** – člověk poznává nepříjemnou skutečnost a reálné možnosti dosažení svých cílů, z kterých postupně slevuje.
3. **Fáze frustrace** – jedinec se začíná zamýšlet nad smyslem své práce, objevují se problémy v pracovních vztazích i první fyzické a emocionální potíže.
4. **Fáze apatie** – apatie je přímou reakcí na frustraci. Člověk má pocit, že nic nezmění, na druhou stranu do práce chodit musí. Začíná dělat jen nejnnutnější věci a vyhýbá se novým úkolům a výzvám.
5. **Fáze intervence** – intervence jako zásah do této kritické situace bohužel nepříjde vždy včas. Jedná se o jakýkoliv zásah, který vede k přerušení apatie a zklamání. (Meredith [online])

2 TERÉNNÍ PRÁCE

Za terénní práci můžeme považovat jakoukoliv aktivitu, která poskytuje informace a služby rizikové populaci.

Terénní sociální práce v praxi je poskytována prostřednictvím sociální služby, kterou se dle § 3 a) č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, rozumí činnost nebo soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. (Zákon o sociálních službách, § 3 a)

Rhodes (1999, s. 22) uvádí:

„Čím více různých typů terénní práce je v dané oblasti uplatněno, tím větší je šance, že se podaří kontaktovat cílovou populaci a poskytnout jí služby.“

Terénní program je služba, která je poskytována v přirozeném prostředí uživatelů, především na ulici, v restauračních zařízeních, klubech, parcích apod. Důležitou součástí práce je průběžný monitoring drogové scény. Terénní pracovník provádí:

- Aktivní depistáž klientů (první kontakt)
- Monitoring drogové scény v regionu
- Výměnný program zdravotnického materiálu
- Krizová intervence
- Informační servis
- Zdravotní pomoc
- Testy (HIV, těhotenské testy)
- Sociální servis, přímou asistenční pomoc
- Zprostředkování dalších návazných služeb (Onyx [online])

2.1 Znaky terénní sociální práce

První kontakty se realizují v bezprostředním životním prostředí uživatelů drog. Práce streetworkerů má mnoho forem, některé znaky jsou ale společné. Smyslem jejich práce je zejména sociální prevence, snaha zabránit šíření sociálních patologií. Mezi další znaky terénní sociální práce patří:

- Práce se odehrává v terénu
- Nezávislost na státních institucích, ale spolupráce s nimi
- Multidisciplinární a koedukovaný tým
- Odborná supervize (garance)
- Zázemí pro práci a návazné programy
- Návaznost volnočasových programů a aktivit
- Zavádění alternativních modelů využití času a lokální komunikace

Kromě nabídky alternativního trávení volného času, jejímž cílem je přeměrovat děti a mladistvé na společensky akceptovatelné činnosti a na zdravý způsob života, streetworker poskytuje okamžitou individuální pomoc v krizových situacích, v oblasti protidrogové prevence organizuje besedy a diskuse pro žáky základních škol a studenty středních škol, zajišťuje doprovod a intervenci na různé instituce – úřady práce, poradny, lékařská zařízení apod. Streetworkeri se spoluúčastní na projektech jiných subjektů, státních i nestátních (např. občanských sdružení, úřadů práce, charitativních organizací apod.), řídí a koordinují činnost pomocných praktikantů z řad studentů sociálně právních škol. Pracují nejen s jednotlivci, ale i s rodinou, samostatně shání a budují prostorové zázemí pro svoji práci, někteří působí ve funkci protidrogového koordinátora a jsou členy protidrogových komisí. (Bud'in [online])

2.2 Typy terénní práce

Terénní práci rozlišuje Rhodes (1999, s. 22) na tři hlavní typy:

1. **Nezávislá práce v terénu** – cílem je dosáhnout přímo nebo nepřímo změnu chování. Je uskutečňovaná na ulicích, v barech, kavárnách, klubech, na nádražích a veřejných místech, kde se aplikují drogy.
2. **Terénní práce v domácnostech** – provádí se doma u cílové populace. Probíhá pravidelnými návštěvami v domovech klientů, v domovech dealerů nebo v domácích střediscích, kde se může aplikovat droga.
3. **Komunální terénní práce** – v institucích nebo organizacích zřízených obcemi. Jsou to např. vězení, komunální sídliště, ubytovny, střediska pro

výměnu jehel, erotické kluby, nevěstince, školy apod. Soustřeďuje se na organizace.

2.3 Typy služeb v terénu

Běžné služby poskytované v terénu jsou:

- Distribuce kondomů.
- Distribuce infekčního materiálu – distribuování injekčních stříkaček a jehel. U některých projektů to může být i rozdávání sterilní vody, lžic, vatových tampónů a bavlněných filtrů.
- Distribuce dezinfekčního roztoku – malá balení pro domácnosti, která umožňují nitrožilním uživatelům užívat čisté jehly, injekční stříkačky, nádoby na vodu a lžíce.
- Zdravotnická osvěta – rozdávání letáčků zdravotnické výchovy.
- Svépomocná literatura – svépomocné příručky, jejichž autoři bývají často bývalí uživatelé drog.
- Mobilní terénní jednotky – nabízí širší výběr služeb tam, kde neexistuje místní pouliční drogová scéna. Mohou provádět celkové lékařské prohlídky, poskytovat služby a poradenství, předepisovat megafon.
- Testování HIV. (Rhodes, 1999, s. 23-24)

2.4 Mapování terénu

Hlavním úkolem terénního pracovníka je vybrat lokalitu, v níž bude pracovat a mapování lokality. Při mapování musí brát v úvahu charakter lokality (velikost, možnosti kulturního a sportovního vyžití apod.), demografické podmínky (počet obyvatel, zaměstnanost, pohlaví, věk), podmínky a možnosti setkávání dětí a mládeže a možnosti působení sociálních pracovníků. Současně s mapováním terénu je pro terénního pracovníka nutné poznat konkrétní skupiny dětí a mládeže v dané lokalitě, jejich věk, pohlaví, hlavní problémy, kvůli kterým se ocitnou na ulici, jak tráví volný čas. Typem lokality může být sídliště, parky, hřiště, restaurace, bary, herny s automaty, nádraží, rockové kluby, diskotéky, fotbalové stadiony, ulice, podloubí, pasáže, metro nebo jiné prostory. Důvodem pobytu na ulici mohou být problémy s rodiči, útěk z domova, partnerské problémy, neschopnost

navázat kontakt s vrstevníky, útěky z ústavního zařízení, problémy ve škole nebo zaměstnání, potřeba sehnat drogy a jiné důvody. Jejich obvyklým způsobem činnosti je např. nuda, provokace okolí, vandalismus, pití alkoholu, užívání drog, sexuální aktivity, násilí, agrese.

Další činností terénního pracovníka je vybrání vhodné cílové skupiny, které je odvislé od ochoty skupiny nebo jejich členů spolupracovat s terénním pracovníkem. Snahou terénního pracovníka je pracovat s takovou skupinou, která pomoc potřebuje. Za velmi podstatný je považován i osobní vztah sociálního pracovníka k jednotlivým cílovým skupinám. Každý terénní pracovník by si měl zvážit, zda je schopný s touto cílovou skupinou pracovat. (Bednářová, Pelech 2003)

2.5 Kontaktní centra

Mezi nízkoprahová zařízení, která se orientují na první kontakt a anonymní poskytování pomoci klientům, kteří mají minimální motivaci pro léčbu, patří kontaktní centra – K-centra, hovorově „Káčka“. Jejich cílem je snižování zdravotních a sociálních rizik uživatelů drog. Součástí K-center bývá i provoz krizové telefonní linky pro oblast drogových závislostí a streetwork, který je zaměřený na monitorování drogové scény, kontaktování drogově závislých, včetně výměny stříkaček, jehel nebo bezplatného poskytování kondomů. (Bednářová, Pelech 2003)

Programy pro toxikomany můžeme rozdělit do několika skupin. Bednářová (2003, s. 65) rozlišuje tři skupiny:

1. **Nízkoprahové programy** – pro toxikomany, kteří se zatím nerozhodli skoncovat se závislostí.
2. **Programy se středně vysokým prahem** – pro toxikomany, kteří chtějí změnit svůj styl života a způsob užívání drog.
3. **Vysokoprahové léčebné programy a rehabilitace** – určeny závislým, kteří se chtějí jít léčit a skončit tak se závislostí.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

3 METODIKA VÝZKUMU

Průzkumné šetření se zabývá smysluplností práce terénních pracovníků, tzv. streetworkerů ve Zlínském kraji. Práce streetworkerů bývá velmi často zavrhovaná, neuznávaná veřejností. Pro mnohé je tato práce stále ještě velkou neznámou. Myslí si, že je zbytečná a nemá žádný smysl. Když jsem se seznamovala s touto problematikou a měla možnost alespoň z části poznat činnost sociálních pracovníků K-centra o. s. Onyx ve Zlíně, zaujal mě jejich přístup k drogově závislým, které už dávno někdo odepsal a kteří nemají motivaci začít se sebou něco dělat. Zajímalo mě, co je žene a posouvá dál, co je tím hnacím motorem, že se každý den vydávají do přirozeného prostředí drogově závislých, aby jim nabídli své služby, pomohli řešit nějaký problém. I pro mě byla práce streetworkerů do té doby velké tabu, a proto jsem se začala zajímat, v čem vidí tito pracovníci smysluplnost své práce, zda cítí a jak vnímají, že jejich práce je naplněná a má smysl, co je motivuje k práci.

3.1 Upřesnění problému

Cílem výzkumného šetření je analýza dat o smysluplnosti práce streetworkerů ve Zlínském kraji, v čem vidí pracovníci smysluplnost své práce, co je motivuje k práci, jaké těžkosti je mohou provázet. Proto je nutné zjistit a ověřit:

- Co je vedlo k této práci, jaká je náplň práce.
- Jaké vlastnosti a schopnosti má mít streetworker, jakou roli hraje empatie.
- V čem považují práci za smysluplnou, čím je nadchla.
- Co je motivuje jít do předu, jaké nezdary je mohou provázet.

3.2 Volba typu výzkumu

Pro zjišťování cíle jsem použila kvalitativní výzkum. Pro sběr dat byla použita metoda polostrukturovaného rozhovoru se streetworkery ve Zlínském kraji, konkrétně ve Zlíně, Kroměříži, Uherském Hradišti a ve Vsetíně.

V kvalitativním výzkumu se pro sběr dat nejčastěji používá rozhovor, označovaný jako hloubkový rozhovor (in-depth interview). Získávání dat zahrnuje výběr metody, přípravu rozhovoru, průběh vlastního dotazování, přepis rozhovoru, reflexi rozhovoru, analýzu dat, psaní a prezentaci výzkumné zprávy. (Švaříček, Šed'ová, 2007)

Rozhovor je způsob získávání ústních odpovědí na ústně položené otázky. Umožňuje přímé reagování na výpověď respondenta. Výhodou rozhovoru je možnost otázku změnit v průběhu rozhovoru nebo požádat o další vysvětlení. V rozhovoru jsem používala otázky otevřené, které nenabízejí žádné alternativy, dávají možnost respondentům odpovědět podle své vůle. Rozhovory byly nahrávány a poté přepisovány do textové podoby. Po skončení výzkumu a po jejich zpracování budou smazány, aby údaje nebylo možné zneužít. Tyto údaje budou sloužit pouze pro potřeby tohoto výzkumu, dále s nimi nebude pracováno. Průzkumné šetření bylo zaměřeno na názory a zkušenosti streetworkerů. Délka rozhovoru byla závislá na rozsahu a obsahu informací.

3.3 Fáze výzkumu

- Oslovení streetworkerů
- Domluvení schůzek
- Seznámení s tématem

3.4 Volba výzkumného vzorku

Do průzkumu bylo začleněno šest streetworkerů Zlínského kraje, tři muži a tři ženy. Tito pracovníci byli předem o výzkumu informováni a požádáni o spolupráci. Z průzkumu by mělo být patrné, zda a v čem považují streetworkeri práci za smysluplnou a potřebnou. Čím a proč je tato práce naplňuje. Současně by nám měl průzkum ukázat, jaké vlastnosti a schopnosti má mít streetworker, aby mohl tuto práci úspěšně vykonávat. Do průzkumu byli začleněni tyto respondenti:

1. Viktor Karlík, Dis., vyšší odborná škola, Kontaktní centrum o. s. Onyx Zlín, vedoucí terénních pracovníků.
2. Eliška Hejdová, středoškolské vzdělání s maturitou, Kontaktní centrum o. s. Onyx Zlín, kontaktní a terénní pracovník.
3. Mgr. Jan Zahradník, vysokoškolské vzdělání, Kontaktní a poradenské centrum „Plus“ Kroměříž, terénní pracovník.
4. Pavlína Hůževková, vyučená, Kontaktní centrum Klíč, o. s. Agarta Vsetín, terénní pracovník.

5. Jakub Mořický, středoškolské vzdělání s maturitou, Kontaktní centrum „Charáč“ Uherské Hradiště, kontaktní a terénní pracovník.
6. Bc. Zuzana Guryčová, vysokoškolské vzdělání, Kontaktní centrum „Charáč“ Uherské Hradiště, sociální pracovník.

3.4.1 Otázky pro streetworkery

1. Vyprávějte mně o vaší práci, co si o ní myslíte – v čem spočívá, jaká je náplň. Jak dlouho tuto práci děláte, jaké důvody vás vedly, abyste začal(a) pracovat jako streetworker?
2. Popište, jaké nejdůležitější vlastnosti nebo schopnosti by měl mít streetworker, aby mohl tuto práci vykonávat. Čeho by se měl vyvarovat?
3. Pokuste se vyjádřit, zda a proč považujete vaši práci za smysluplnou. V čem je práce smysluplná, jak se smysluplnost projevuje?
4. Popište, v čem vás práce nadchla, proč ji děláte, co vám práce přináší a jak vás naplňuje. Uveďte příklad – příhodu, která se vám stala a která vám přinesla dobrý pocit, že to, co děláte je správné a smysluplné.
5. Pokuste se popsat, co vás motivuje jít dopředu, co vás drží u této práce, co - kdo vám dává energii. Považujete práci streetworkera spíš za poslání? Projevil se u vás syndrom vyhoření?
6. Popište, jakou roli hraje ve vaší práci empatie a naslouchání.
7. Pokuste se vyjádřit, jak a v čem vám práce pomáhá. Je něco, co byste chtěl(a) změnit?
8. Popište, s jakými těžkostmi a nezdary se potýkáte a jak nezdary řešíte. Jak se dá nezdarům předcházet?

4 VYHODNOCENÍ ROZHOVORŮ

1. Co je vedlo k tomu pracovat jako streetworker, co je náplň práce.

Viktor

Viktor považuje práci s drogově závislými za prospěšnou. Spočívá ve vyhledávání uživatelů drog na ulici, v navazování kontaktů a nabízení služeb, které vedou ke snižování škod, související s užíváním drog. Práci dělá dva roky a nasměrovali ho na ni známí v době, kdy jako absolvent vyšší odborné školy zdravotní se zaměřením na psychiatrii, neměl nikde uplatnění.

Eliška

Nebyl to její sen, její cíl, ke kterému by směřovala. Rozhodla se na základě toho, že jí to bylo nabídnuto, neměla žádnou práci a chtěla pracovat v oboru s lidmi jako sociální pracovník. Dělat streetworkera ji ani nenapadlo, po výběrovém řízení ji přijali. Vlétla do toho „rovnýma nohama“. Postupně se s prací seznamovala a přicházela na to, že ji práce baví, i když začátky byly „divoké“. Zlín najednou viděla úplně jinak, poznávala spoustu nových lidí. Práci dělá jeden rok, půl úvazku má v K-centru, půl úvazku jako streetworker. Je to práce v terénu na drogové scéně, spočívá ve vyhledávání klientů, jejich kontaktování, oslovování partiček v parku, předávání letáčků, nastínění toho, co dělá, co jim může nabídnout. Setkává se i s klienty, které už zná, vyměňuje použité stříkačky za nové, řeší s nimi konkrétní problémy. Je to pro ni práce zajímavá, nemyslí si, že by ji mohl dělat každý. Z počátku, když nevěděla, o co jde, měla mnohem větší strach a respekt z komunikace, z lidí, z manipulace se stříkačkami, postupem času zjistila, že se není čeho bát, ale opatrná být musí.

Honza

Práci dělá devátým rokem, začal ji dělat, když ještě studoval na VOŠ. Motivovala ho práce s lidmi, způsob práce s lidmi mu přišel dobrý, některé ty lidi znal a znal i jejich problémy a potřeby. Viděl, že nastavený systém neoslovuje lidi, z toho důvodu začal tuto práci dělat. Vycházel ze znalosti prostředí a reagoval na potřeby lidí. Za hlavní náplň práce považuje vyhledávání klientů, kteří jsou uživatelé drog a doprovázení jejich krizovým údobím života. Úkolem je minimalizovat rizika, spojená s klientovým životním stylem a chránit tak nejen samotného klienta, ale i okolní společnost. Motivací je změna životního stylu klienta

a minimalizace rizik. Smyslem je, aby se klient přenesl přes toto údobí relativně bezpečně a do svého dalšího života bez drog si nenesl nějakou „berličku“.

Pavlína

Streetworkera začala dělat proto, že ji zajímala cílová skupina lidí ohrožených drogovou závislostí a taky proto, že se jedná o mladé lidi, kteří potřebují pomoc. Její dopolední činností je administrativa, zapisuje denní výkazy, cestovní doklady, odpoledne jde do terénu, kde se setkává s klienty a nabízí jim služby. Hlavní službou terénního programu je výměnný program, který představuje výměnu injekčního materiálu, dále doprovod na úřady, policii, na různé instituce, ke zdravotnímu ošetření, funguje jako podpora klientů. Provádí testy na HIV, těhotenské testy, podává adekvátní informace o drogách. Původně si myslela, že streetworkeré existují jen v Praze nebo jiných velkých městech, potom zjistila přes kamarádku, že terénní práce je i ve Vsetíně. Poslala si životopis a motivační dopis a byla přijata. Na této práci ji lákala i možnost dalšího vzdělávání, absolvování různých kurzů a výcviků. Práci dělá dva roky.

Jakub

Práce spočívá v kontaktování klientů a navazování je do kontaktního centra a je závislá na tom, jak je velká lokalita. V Praze terénní práce probíhá úplně jinak. Pro něho je důležité kontaktování a oslovování potenciální cílové skupiny, ze které klienti vychází a využívají jejich služeb. Dříve pracoval jako vychovatel v Ústavu sociální péče. Paní, která tam byla na stáži, ho přes známou kontaktovala do kontaktního centra v Uherském Hradišti, kde sháněli sociálního pracovníka. V té době netušil, co je to za práce. Nikdy ho to moc nezajímalo, ale sociální oblast se mu zdála být zajímavá. Rok a půl zde pracoval jako dobrovolník, jeho první profesí byl streetworker v Uherském Brodě, kde pracuje i nyní. Na celý úvazek dělá práci čtyři a půl roku. K práci ho nevedlo nic konkrétního, bere ji, jako každou jinou. Hodně lidí má, podle něho, sklon dívat se, že je to práce samaritánská. Myslí si, že je důležité, aby práce měla nějaký smysl a musí ho bavit.

Zuzana

Práci dělá půl roku, před tím tam byla na stáži jako výpomoc. Když se uvolnilo místo, tak nastoupila do pracovního poměru. Má osobní drogové zkušenosti a myslí si, že je to pro

práci lepší, protože se umí do člověka více vžít a ten problém vidí i z té druhé strany. Nepovažuje to ale za důležité. Neléčila se.

2. Jaké vlastnosti a schopnosti by měl mít streetworker, jakou roli hraje empatie?

Viktor

Za velmi důležitou považuje schopnost akceptovat ty lidi se vším všudy, brát je jako lidské bytosti, neprojevat vůči nim lítost, opovrhování, štítění se, být schopný je přijímat a být k nim lidský. Dále schopnost navazovat kontakty a schopnost komunikovat s nimi. Měl by mít dobré pozorovací schopnosti, protože klienty vyhledává na základě sledování, s kým se stýkají, jak se chovají. Důležité je i umět naslouchat, člověk musí cítit, že je akceptován, aby se zvýšila důvěra a náklonnost. Patří zde i profesionalita, kterou vnímá jako schopnost předávat informace a odpovědnost za to, co říká, aby jim člověk dobře porozuměl. Za jednu z nejdůležitějších vlastností považuje schopnost komunikovat jejich jazykem. Streetworker by neměl sám drogy užívat, protože by se ztrácela jeho důvěryhodnost, neměl by si od nich kupovat zboží, které většinou pochází z trestné činnosti, neměl by si je připouštět příliš k tělu, stýkat se s nimi mimo pracovní dobu, pouštět si je do soukromí. Měl by se vyvarovat předávání informací jiným osobám, což by mohlo vést ke ztrátě důvěryhodnosti. Pro práci je nutné naslouchání a empatie, které umožňují, aby pracovník člověka chápal, lépe se k němu dostával a přistupoval. Není možné si nechat klienty zcela připouštět k tělu, zcela prožívat a procíťovat klientův stav, není dobré si problémy nosit domů. Je třeba si uvědomit, že streetworker nenesou odpovědnost za klientův stav.

Eliška

Za nejdůležitější vlastnost, kterou považuje Eliška, je mít ujasněný svůj postoj k drogám, aby pracovníka drogy nelákaly, protože se denně setkává s drogově závislými. Neměl by mít ani úplně odmítavý postoj a neodsuzovat ty lidi za to, co dělají. To je podmínka k tomu, aby byl na tuto práci přijatý. Dále je to chuť pracovat s lidmi, komunikativnost, důvěryhodnost, schopnost vcíťovat se, neodsuzovat lidi na základě toho, co dělají, protože většinou mají za sebou kriminální kariéru. Měl by je brát takové, jací jsou. Empatie hraje stěžejní roli ve všech pomáhajících profesích. Je důležité, aby uměl naslouchat. Důležité je i stanovit si hranice mezi pracovníkem a klientem, nebýt ani moc odměřený, ani moc přátelský. Vymezit si, že pracovník je tam jako streetworker a ne jako jejich kamarád.

Říct jim to na rovinu, vyvarovat se toho, aby se stýkali jako kamarádi po pracovní době, nedávat jim své osobní číslo apod.

Honza

Podle Honzy by si měl každý člověk, než začne pracovat s drogově závislým vyzkoušet, jestli může s touto cílovou skupinou pracovat, komunikovat, jestli mu nejsou tito lidé nepříjemní. Za jednu z nejdůležitějších schopností považuje komunikativnost, schopnost navazovat kontakty s lidmi, získat si jejich důvěru. Streetworker by měl mít určité charisma, aby ho klienti přijímali jako přirozenou autoritu. Důležitá je i empatie, schopnost vcítit se do druhého člověka, ale empatie s určitými hranicemi. Umět přijmout klienta takového, jaký je, dokázat se vcítit a pochopit jeho situaci. Neznamená to, že souhlasí s tím, co dělá, ale respektuje ho jako člověka. Měl by si umět taky vymezit vůči klientům hranice, kam až si ho připustí k tělu, vyjasnit si vztah s klientem. Udržení hranic znamená vymezení role já - pracovník a ty - klient. Za důležitou považuje i „vlezlost“ v tom dobrém slova smyslu, kdy by měl být průbojný a „vlezlý“, aby dokázal proniknout do cílové skupiny. Neméně důležité je umět naslouchat a entuziasmus, ve kterém vidí zápal pro práci, zvláště na začátku, když vstupuje do profese. S touto prací souvisí i vytrvalost, houževnatost a časová flexibilita, která se projevuje tím, že někdy se podaří během měsíce kontaktovat lidi, spadající do cílové skupiny, jindy to trvá i půl roku. Profesi považuje za náročnou a komplikovanou v tom, že se setkává s klienty v jejich přirozeném prostředí a oni jsou ti, kteří si stanovují pravidla. Důležitá je pro něho pozice v cílové skupině. Podle něho vystupuje terénní pracovník ve třech rolích. Jednak vystupuje jako člověk z venku, odborník, ale i žák, nemá problémy s návykovou látkou, je jiný než cílová skupina, ve které se pohybuje. Měl by být pro skupinu bezpečný, respektovat zákon o ochraně osobních údajů, schopný navázat důvěrný vztah v profesionální rovině. Měl by vystupovat v roli odborníka, ale jen v tom, v čem si je stoprocentně jistý, jinak degraduje sebe i profesi jako takovou. Tím vzrůstá i jeho autorita. Rolí žáka si buduje svou pozici, nechává se poučit a rád nasává vědomosti od dalších lidí. Klienti to vnímají pozitivně, neboť se o ně někdo zajímá a oni rádi informace sdělují, popisují, protože ve svém okolí nemají moc lidí, které by to zajímalo. Podle něho je důležité odlišovat co je empatie a co je projekce. Empatii považuje za vcítění se do toho druhého, do jeho pozice, do jeho životní situace. Projekce vede k zautomatizovaným reakcím. Pracovník se nevcití do klienta, ale řeší situaci tak,

jak on by jednal na místě klienta. Může to vést i k manipulaci s klientem – vím, co je pro klienta dobré, tak ho tam budu směřovat.

Pavína

Za hlavní považuje důvěru a vztah k cílové skupině, měl by o té problematice něco vědět. Důležitá je pro ni komunikativnost, být kontaktní a mít určitou míru empatie, ale zase ne moc. Problémy klientů by si neměl brát pracovník moc na sebe, moc osobně, protože kolikrát klienti spoustu věcí jen naslibují. Měl by být vůči nim imunní, nebrat si problémy domů. Streetworker by měl vystupovat jako silná osobnost, ze které by si klienti mohli brát příklad. Neměl by být moc vlídný a vstřícný. Kamarádství s klienty je nepřípustné, důležité je udržet si odstup, být profesionál. Empatie hraje velkou roli a je hodně důležitá, protože klient musí vědět, že ho pracovník poslouchá, vnímá a má o něho zájem. Potom je důležité rozebrat ty problémy a bavit se s ním o tom.

Jakub

Za důležitou vlastnost považuje být hodně empatický, dokázat se do toho člověka vžít, na druhou stranu by se měl vyvarovat samaritánství, ale neměl by k tomu přistupovat jako spasitel. Člověk by měl být autentický, nepřetvařovat se. Klienti hodně vycítí, když jim někdo lže a pak ten pracovník ztrácí u klientů důvěru, nevěří mu. Důležité je pro něho takové vystupování, aby tomu ten klient uvěřil. Ke každému člověku by měl přistupovat s respektem a přijmout ho takového, jaký je. K důležitým vlastnostem řadí i umění naslouchat, aby se dokázal do klienta vcítit. Streetworker, který dříve bral drogy, může být v problematice odborníkem, ale myslí si, že toto prostředí ho může hodně ohrožovat, protože se pohybuje neustále mezi drogově závislými. Nemyslí si ale, že tím, aby se stal odborníkem, musí mít s drogou nějaké zkušenosti. Práci bere hlavně jako práci s lidmi, i když jsou to lidé, kteří berou drogy. Když klienta oslovuje, nepřistupuje k němu s tím, že je uživatel, ale s tím, že mu dává informaci o tom, co je zač, co tam dělá, jaké služby jim nabízí. Dává jim letáky pro ty, které už zná, ale i pro ty, kdo projeví o jejich službě zájem. I když na první pohled hned pozná, že se jedná o drogově závislého, nemůže mu to dát hned najevo, protože tím by pracovník ztratil u klienta důvěru. Za důležité považuje, aby se nechoval povýšeně, ale dal klientovi najevo, že ho bere takového, jaký je a když bude něco

potřebovat, tak že je tam od toho, aby mu pomohl. Důležité je dodržovat určitý odstup, hranice, nevystupovat jako jeho kamarád.

Zuzana

Za nejdůležitější vlastnosti považuje trpělivost a vytrvalost, protože práce je podle ní z devadesáti procent o čekání, až klient po ní bude něco chtít. Navázání kontaktu může trvat dlouho. Klienty oslovuje s tím, že jim dává leták a žádá je, aby ho předali tomu, o kom ví, že by jejich služby potřeboval. Trpělivost je důležitá zvláště ze začátku, kdy je těžké je kontaktovat. Klienti si musí na nového pracovníka nejdříve zvyknout a důvěřovat mu. Streetworker by měl být schopný s klienty navázat kontakt, něčím je přitáhnout, umět komunikovat, protože přes klienty navazuje nové kontakty. Bez důvěry vztah s klientem nenaváže. Důležitou vlastností je i vytrvalost a vcítění se do klienta. Klient i pracovník se musí ve vztahu cítit dobře. Pracovník by měl jednat s klientem jako rovný s rovným, není nutné používat stejný slang jako klienti. Je důležité mu dát najevo, že mezi ním a klientem jsou určité hranice, které se musí dodržovat. Není možné vystupovat jako jeho kamarád. Klienti dobře vycítí a zkouší, co si mohou dovolit. Pokud si streetworker nestanoví hranice, ve finále to nezvládne. V terénu se musí chovat podle jejich nepsaných pravidel. Je to jejich půda a on k nim jde jako „domů“. Neměl by být zbrklý a neměl by se s klientem setkávat nikde jinde, než v práci. Myslí si, že empatie je velmi důležitá. Tím, že žijí na okraji společnosti, mají velice dobře vyvinutou neverbální komunikaci. Proto je empatie důležitá, ale měla by být v kombinaci i s těmi dalšími vlastnostmi, zvláště s trpělivostí. Důležité je i naslouchání, protože když má klient z prvního rozhovoru dobré zkušenosti, tak se na něj opět obrátí. Klient vycítí, jestli má o něho zájem, jestli na něho reaguje. Empatie je důležitá i pro klienta, protože ví, že ho někdo poslouchá.

3. V čem považují práci za smysluplnou, čím je nadchla?

Viktor

Smysluplnost vidí v tom, že se podařilo několik lidí poslat na léčbu do komunity, aby se dostali ze závislosti, ale i v tom, že si klienti vyměňují použité injekční stříkačky za nové a tato výměna neustále stoupá. Za smysluplné považuje, že se snižuje sdílení injekčních stříkaček a odhozený infekční materiál a tím se snižuje možné riziko přenosu nemoci a viru HIV pro okolí a společnost. Tím, že si uživatelé drog dělají u nich testy, mohou se co

nejdříve začít léčit. Smysluplná je pro ně i pomoc při řešení klientových partnerských problémů, problémů s bydlením, se zaměstnáním nebo při řešení vztahů s jeho okolím. Práce ho naplňuje jednak v tom, že má kolem sebe dobrou partu lidí a kvalitního vedoucího, který je odborníkem a je schopný dobře poradit a jednak tím, že pracuje přímo na ulici, kde kontaktuje rizikovou mládež a pracuje s ní. Smysluplnost se projevuje i zpětnou vazbou klientů, kdy klienti, kteří zpočátku projevovali vůči streetworkerům nedůvěru a negativní přístup, začali postupem času jejich práci přijímat a tím, že chodí mezi lidi a tito lidé je sami dál seznamují s dalšími, uznávat ji jako prospěšnou. Smysluplné je pro něho i to, že si mohou klienti jejich prostřednictvím uvědomit, že je i jiná cesta, než na kterou se vydali a že mají možnost postupnými kroky tento problém zvládnout. Streetworker klienty nepřesvědčuje. Je nutné, aby zachytil okamžiky, kdy se cítí špatně, kdy je na dně a v ten okamžik jim nabídl své služby, vysvětlil jim, že to, jak se cítí, vychází z toho, že berou drogy. Myslí si, že práce mu pomáhá v komunikaci s lidmi. Cítí, že má potřebu neustále své znalosti prohlubovat, aby byl schopen svým klientům více a kvalitně sdělovat potřebné informace a byl schopný lépe s nimi pracovat.

Eliška

Na práci se jí líbí to, že je individuální, pracuje s problémem přímo v prostředí, ze kterého vychází. Smysluplnost vidí v tom, když klienti, kteří zpočátku vyhazují stříkačky, je po nějaké době začnou měnit nebo nosit do „Káčka“. Podle ní je to taková smysluplnost, co ji vidí hned. Potom je to smysluplnost, co se týká jejich zařízení, jako je mapování problému a ochrana společnosti. Často se dostává do diskuse s lidmi, kteří jejich práci odsuzují. Jsou to pro ně zbytečně vyhozené peníze, ale málokdo si uvědomuje, že spousta stříkaček skončí u nich v „Káčku“, kde se spalují. V tom spatřuje ochranu veřejného zdraví společnosti. Tím, že si stříkačky mění, nerozšiřují se tak mezi nimi nemoci, jako je žloutenka typu „C“ nebo virus HIV a je třeba si uvědomit, že náklady na výrobu injekčních stříkaček jsou mnohonásobně menší, než léčba. Hodně dělají zpětné vazby klientů. Jako ocenění bere to, když si povídá s klientem a smysluplnost tam nevidí a potom ji přijde esemeska, kde klient děkuje, že si má s kým popovídat. To ji posune a říká si, že práce má smysl. Smysluplnost se nemusí projevovat jen zpětnou vazbou klientů. Je vidět i v tabulkách, které dělají, že výměna stříkaček stoupá.

Honza

Často cítí smysl práce jen pracovník. Úspěchem klienta může být, když bral denně a bere jen o víkendu, ale i to, že aspoň používá čisté jehly nebo že začal abstinovat. Tyto věci vidí jen ten pracovník. Ve smysluplnosti vidí dvě roviny. Jednak je to „mesiášský syndrom“, který se projevuje tím, že opravdu chce lidem pomoci a pomoc se daří, na druhou stranu je to taková motivace, sobecký altruismus, tzn. pomáhat druhým, protože mi to dělá dobře. Důležité je to s pomocí nepřehánět, nedělat všechno za klienty, protože oni potom ztrácí motivaci něco se sebou dělat. Většina lidí neužívá drogy proto, že by měly problémy, ale problémy vznikají, protože začaly užívat drogy. Není to výsadou dětí z rozvrácených rodin, z dětských domovů, i když se to týká i jich, ale týká se to taky perfektně fungujících rodin, dobře zabezpečených. Za svůj úspěch bere, když individuální práci s klientkou, která brala, dospěli k tomu, že se rozhodla pro abstinenci, ukončila střední školu a nyní se hlásí na vysokou školu. V tomto případě byl jeho úkol splněný. V rámci motivační práce ji nasměroval někam a zabránil tomu, aby si dál nenesla do svého života nějakou tu „berličku“. Smyslem práce je, aby klient našel v sobě motivaci, důvod, proč přestat. Smysluplné je, že se budou minimalizovat rizika, která vyplývají z toho, že ty lidi tady jsou. Jedním ze základních principů minimalizace rizik je ochrana veřejného zdraví. Práci považuje za prospěšnou proto, že se vyměňují injekční stříkačky a tím dochází i k ochraně veřejnosti, neboť každá jehla je potenciálně nakažená. Za rok vymění asi čtyři sta čtyřicet tisíc stříkaček. Tím, že je vyměňují, vychovávají i ty lidi. Mění vždy kus za kus. Smysluplnost vidí i v ekonomickém aspektu, kdy náklady na injekční stříkačky jsou menší, než náklady na léčbu, která bývá ve většině případu neúspěšná. Podle něho má práce smysl, je významná, důležitá, společností nedoceňovaná.

Pavlína

Myslí si, že práce není zas až tak o zpětných vazbách, protože oni snižují rizika spojené s užíváním drog, ale klienty neléčí. Smysluplnost vidí už v tom, že výměnou injekčního materiálu se snižuje u klientů riziko nákazy žloutenkou, zvláště, když se jedná o klienty, kteří mají čtrnáct, patnáct let. Má pocit uspokojení z toho, že pracuje s lidmi, kteří se vyvíjí a kterým může pomoci. Klienta pomáhá motivovat ke změně, když jsou v krizi a najít spolu s ním řešení. Smysluplné je pro ni i to, že tím, že stahují z oběhu použité stříkačky, nechrání jen ty klienty, ale chrání i společnost. Léčba žloutenky stojí kolem miliónu korun

a prevence je vždycky efektivnější a levnější než následná zdravotní péče. Většinou klienti nemají styk s někým zvenčí, mimo jejich skupinu, kde všichni berou a streetworker je ten, který jim nabízí pomocnou ruku, aby mohli začít se sebou něco dělat. Práci streetworkera považuje za první stupeň, za předvoj práce s klientem, léčba je až na konci. Práce ji naplňuje v tom, když ji klient při náhodném setkání, se kterým měla rozhovor o abstinenci, zkusili různé techniky a kterého potom delší dobu neviděla, poděkoval. Poděkoval ji za to, že od toho dne, kdy se spolu bavili, abstinuje a že si každý den tleská, že to zvládnul. Nadchla ji v tom, že se může sama utvářet, vzdělávat, pracovat v mladém kolektivu, zúčastňovat se školení a že sama rozjela terénní práci ve Valašském Meziříčí a Rožnově pod Radhoštěm. Terénní program je o tom, že se vykonává v přirozeném prostředí uživatelů drog. Práce ji přináší dobrý pocit, že má smysl. Hlavní důvod, proč lidi začnou brát drogy vidí v rodině a věří, že rodina člověka formuje. Myslí si ale, že to není o úplnosti rodiny, ale o tom, jestli rodiče dávají hodně lásky. Zdůvodňuje to tím, že nepomůže, když je rodina úplná a bohatá, když místo lásky a zájmu, uplácí dítě dárky a nemají na něho čas. Podle statistik převládají klienti, kteří jsou vyučení, ale jsou mezi nimi i vysokoškoláci. Klienty považuje za úplně „normální“ lidi, kteří mají jen určitý problém, který neumí jinak řešit. Podle ní nerozhoduje, jestli bral dříve streetworker drogy, ale záleží na jeho osobnosti.

Jakub

Podle Jakuba dělá každý člověk v životě chyby a i když udělá takovou chybu, že se stane závislým na drogách, tak by měl dostat druhou šanci. Nemyslí si, že procento vyléčených klientů je nízké, v terapeutické komunitě mají sedmdesáti procentní úspěšnost. Je to běh na dlouhou trať. Za smysluplné považuje, když vidí, jak se klienti mění, vyvíjí, jak se snaží zařadit do společnosti. Pracuje s lidmi, kteří berou drogy a nemají motivaci s tím přestat. Zpětná vazba je malá, protože v době, kdy oni nastoupí do léčby, tak o něm přestávají mít jakékoliv informace a je jen na klientovi, jestli zavolá a řekne, jak na tom je. Myslí si, že každý považuje smysl práce v tom, že klient začne abstinovat, ale pro něho je smysluplné, když vidí, jak se člověk posunuje dál, až se třeba rozhodne léčit. Smysluplná je pro něho i primární prevence, kterou provádí tím, že beseduje s dětmi na školách a to ho hodně naplňuje. Má dobrý pocit z toho, když si klient přijde vyměnit stříkačku, začne se s ním bavit a po půl hodině mu klient řekne, že tím, jak se s ním tak bavil, tak už ani nemá chuť

si drogu aplikovat. I když ví, že je to záležitost jen toho okamžiku, myslí si, že klient se posunul zase o kousek dál. Tím, že by se nevyměňoval injekční materiál, hrozila by u klientů větší nákaza žloutenkou. Streetworkeri přistupují ke klientům s tím, že se jednou rozhodnou změnit svůj životní styl. Cílem je motivovat klienta ke změně. Za minulý rok stoupla výměna injekčního materiálu skoro o sto procent, to je třicet až pětatřicet tisíc stříkaček za rok.

Zuzana

Myslí si, že práce má smysl už jen v tom, že je tady taková služba pro drogově závislé, na kterou se klient může obrátit. Práce je pro ni smysluplná vůči veřejnosti tím, že chodí sbírat stříkačky, čímž se snižuje možnost nákazy žloutenkou nebo virem HIV. Zpětnou vazbu vidí v každé maličkosti, např., když ji klient tři měsíce přehlížel a neznal se k ní a po třech měsících ji oslovil a šel si za ní vyměnit stříkačku. Za smysluplné považuje to, že dělá něco pro lidi, kteří potřebují někoho, za kým mohou přijít a obrátit se na něho o pomoc. Podle ní nestojí práce s drogově závislými ani tak na výměnném programu, jak na tom, jak s těmi lidmi pracuje, protože jinak by mohly být místo nich automaty na stříkačky. Hodně energie se snaží brát z případů, které mají dobré konce. Myslí si, že každý den v léčebně je k něčemu, i když léčbu zkouší člověk na potřetí. Dobře se jí pracuje s mladší klientelou, tak šestnáct, sedmnáct let. Jsou hodně komunikativní, otevření, důvěřiví. Smysl práce vidí i v tom, že čím větší je informovanost veřejnosti, tím lépe se veřejnost na klientelu dívá. Není to tedy jen výměna stříkaček, ale i ta informovanost veřejnosti, určitý posun veřejnosti dopředu.

4 . Co je motivuje jít dopředu, s jakými nezdary se potýkají?

Viktor

Do velké míry ho motivuje pracovní kolektiv, dobrá parta lidí a dobrá spolupráce. Práci bere jako každé jiné zaměstnání, velkou oporou je partnerka, která pracovala v terapeutické komunitě se zaměřením na drogově závislé a zná tuhle problematiku. Motivací je i možnost dalšího vzdělávání. Zpočátku považoval za velmi frustrující, když se mu nedařilo navázat kontakt a poskytovat služby. Teprve asi po čtyřech měsících se situace změnila a nyní, když už má zkušenosti s navazováním klientů a má klienty, kterým poskytuje své služby, je pro něho práce mnohem více naplňující. Syndrom vyhoření se ještě neprojevil.

Myslí si, že informovanost je dobrá, že se o tom hodně mluví a píše a nemá pocit, že by se informovanost měla nějak zásadně prohlubovat.

Eliška

Motivuje ji práce samotná, spolupracovníci a taky klienti, se kterými má dobrý vztah. Práci nebere jako poslání, pro ni je to práce, jako každá jiná. Syndrom vyhoření se zatím neprojevil. Za nezdar považuje odmítavé klienty. Vždy si to ale vysvětlí tak, že neodmítají ji, ale její práci a to ji jakoby chrání. Nezdarem je pro ni, když se děti popíchají o odhozenou injekční stříkačku na pískovišti. Je si však vědoma, že takovýto nezdar se nemůže přisuzovat streetworkerům. Myslí si, že je určitě potřebné rozšířit informace o jejich práci i na základní školy.

Honza

Pro člověka, který chce pracovat s cílovou skupinou, je přirozená cesta dopředu, která je spojená s osobnostním růstem. Tím, jak je streetworker v kontaktu s klienty, tak se postupně vyvíjí, cítí, že má rezervy, že by se měl posunout dál. Ti, kteří tuto práci dělají dlouho, vzdělávají se v terapeutickém výcviku, přechází do terapeutických komunit. K tomu, aby mohli aktivně pracovat s klienty, potřebují další výcvik komunikačních dovedností, výcvik motivačních pohovorů, jak pracovat se sebou. Je to taková prevence syndromu vyhoření. Pokud se člověk na profesi hodí, sám vnitřně cítí, že se potřebuje dál zlepšovat, rozvíjet. Motivací je tedy pro něho jeho další rozvoj a úspěch, když se mu povede nasměrovat klienta k abstinenci a přemýšlí, jak by to šlo u těch dalších klientů, co k tomu potřebuje, co by mu v tom pomohlo. Syndrom vyhoření se neprojevil. Myslí si, že práce je náročná, člověk se pohybuje v rizikových oblastech, jako je infekční prostředí a toto by mělo být zohledněno i ve finančním ohodnocení. Z toho důvodu se obtížně shánějí pracovníci. Pokud se seženou, většinou nemají odpovídající vzdělání a musí si ho dodělávat. Velké rezervy jsou v podpoře od měst. Prevence na základních školách je bezpodmínečně nutná.

Pavína

Snaží se motivovat sama sebe. Práce je náročná, když je nějaká krize, tak ji hodně drží hlavně kolektiv. Práci si domů nenosí. Klienti většinou ví, že když má na zádech obrovský batoh, že je v práci a klienti dodržují její pracovní dobu. Pokud něco chtějí, domluví se s nimi na nejbližším termínu, kdy pracuje. Práci nepovažuje za poslání, je to práce jako každá jiná. Když řeší nějaké problémy, pomůžou spolupracovníci a supervize. Syndrom vyhoření se zatím neprojevil. K další práci ji motivuje i to, když klient, který nechtěl spolupracovat se žádným streetworkerem, po nějaké době začal pravidelně vyměňovat stříkačky, řeší s ní problémy, baví se. V tom vidí posun o krůček dopředu, to ji motivuje. Za velký problém, který je omezuje, je nedostatek financí, protože nápadů na zlepšení služeb, na propagaci je spousta, ale brání tomu nedostatek finančních prostředků. Mají teď nárůst výměny injekčního materiálu, materiál dochází a peníze berou odkud se dá. Dotaci dostávají od státu, od města Vsetín, Valašské Meziříčí a Rožnov a od kraje. Myslí si, že prevence by se měla dělat i na základních školách, ale měla by se provádět jinou formou, než na školách středních.

Jakub

Před šesti, sedmi lety, když začal práci dělat, tak to byl takový „haló systém“. Problematika se teprve rozjížděla, teď už je to celorepublikově sladěné, existuje jedna databáze. Motivuje ho, že se může neustále vzdělávat a rozvíjet. Vzdělávání hraje pro něho důležitou roli. Myslí si, že se obor dynamicky rozvíjí, existuje už studium vědy o závislostech. Motivuje ho, že při práci s klienty se stále učí a to mu umožňuje, aby s nimi pracoval na lepší úrovni. K tomu slouží i různé kurzy, které navštěvuje. Práci nepovažuje za poslání. Pocit vyčerpání zatím neměl. Za důležité považuje, že v pracovní dobu se plně věnuje klientovi. Klient má pro něho před vším přednost, ale doma se o práci nebaví, je vázán mlčenlivostí. Stane se ale, že si nosí nějaké materiály domů, aby si mohl něco přečíst nebo nastudovat. Z práce musí mít dobrý pocit. Posunuje ho i v pohledu na problematiku. Důležité jsou i pracovní porady a supervize, kde se řeší problémy a nápady, které by chtěly realizovat. Nezdary vidí hlavně ve financování a možnosti sehnat sponzora. Myslí si, že informovanost na školách by mohla být lepší.

Zuzana

Člověk, který dělá s lidmi, musí mít rodinné zázemí. Měl by být vypořádaný sám se sebou, měl by vědět, jak reagovat v základních situacích. Do práce by se neměly promítat věci z osobního života. Za důležité považuje vzájemnou podporu v pracovním týmu, motivaci od vedení nebo od spolupracovníků, kladení si menších cílů, které jsou splnitelné. Motivují ji i zpětné vazby. Podle ní není dobré se upínat jen na práci, ale je nutné mít i zájmy mimo práci, nenosit si práci domů. Práci bere částečně jako poslání, ale nepřipadá si jako spasitel. Je to spíš o tom, že má dobrý pocit z toho, že pomáhá někomu, kdo pomoc potřebuje. Syndrom vyhoření se u ní ještě neprojevil. Hodně jí dávají pracovní porady a supervize. Podle ní potřebuje být streetworker z počátku hodně motivován a připraven na to, že klienti se k němu nebudou hned hlásit. V tom ji pomohl pracovní tým. Měl by být připraven na to, že nemusí podávat „přemrštěné“ výkony, ale musí mít z práce dobrý pocit. Většina klientů je vyučených nebo se základním vzděláním, vysokoškolské vzdělání mají tak jeden, dva klienti. Myslí si, že je to tím, že drogy přichází do života lidí právě ve věku, kdy se rozhodují, kam půjdou dál. Není to tím, že by byli hloupí, ale tím, že nejsou schopni chodit do školy, když berou. Práce ji pomáhá v tom, že se pořád vzdělává, zdokonaluje a sebepoznává. Z každého školení si vždy něco odnese. Důležité je pro ni radit se s pracovním týmem, řešit s ním problémy, nenechávat si je v sobě. Jen tak se může posunout dál. Přála by si, aby měli více spolupracovníků, protože práce je někdy vysilující. Podle ní by se mělo K-centrum posunout více do centra, protože v „Káčkách“, která jsou v centru, se vyjíždí do terénu do okolí, kdežto oni vyjíždí do terénu do centra. Myslí si, že ve školách chybí informovanost, dlouhodobé programy, které by byly zaměřené na prevenci onemocnění HIV a žloutenky. Syndrom vyhoření se u ní neprojevil.

4.1 Závěr – shrnutí

Analýzou rozhovorů jsem zjistila, že jednotlivé odpovědi na výzkumné otázky se od sebe příliš neliší. Ukázalo se, že bylo někdy hodně náročné popsat, v čem spočívá smysluplnost práce. Zjištěné poznatky jsem vyhodnotila následovně:

Délka praxe respondentů je různá. V době rozhovorů se pohybuje od půl roku do devíti let. Kromě jednoho, všichni ostatní uvedli, že pracovat s drogově závislými nebylo jejich cílem a k práci se dostali náhodně, na doporučení známých a přátel. Všichni uvádějí, že je to

práce zajímavá a baví je pracovat s lidmi, kteří potřebují jejich pomoc. Práce spočívá v mapování terénu, vyhledávání a kontaktování klientů a nabízení služeb, jako je výměna infekčního materiálu, předávání informací a informačních letáčků, provádění testů HIV a těhotenských testů, doprovod na různé instituce, zprostředkování dalších služeb. Za nejdůležitější vlastnost považují empatii a komunikativnost. Empatie znamená schopnost vcítit se do klienta, ale je nutné vymezit si určité hranice, nepřipouštět si ho příliš k tělu, dát klientovi najevo, že pracovník vystupuje v roli streetworkera, tedy v roli, kdy mu nabízí svou pomoc, ne v roli kamaráda. Velmi dobrá komunikativnost se projevuje ve schopnosti navazovat kontakty s lidmi, získat si jejich důvěru, mít přirozenou autoritu. Důležité je i umět naslouchat a přijmout klienta takového, jaký je, dokázat se vcítit a pochopit jeho situaci. Streetworker by měl být odborníkem a profesionálem s ujasněným postojem ke klientům. Respondenti se zmiňovali i o jiných vlastnostech, jako je trpělivost, vytrvalost, dobré pozorovací schopnosti, být průbojný, vlídný a vstřícný.

Svou práci považují za smysluplnou, i když smysl práce často cítí jen pracovník. Respondenti se shodli, že smysluplné je pro ně to, že se snižuje počet sdílení stříkaček a tím se snižuje možnost přenášení žloutenky typu „C“ a viru HIV. Smysluplnost vidí hlavně v tom, že klienti, kteří zpočátku nechtěli spolupracovat a přehlíželi je, začali postupem času jejich práci přijímat a vyhledávat a naučili se měnit stříkačky. Podle nich však jejich práce nespočívá jen ve výměně stříkaček. Smyslem práce je motivovat klienty, aby přestali brát drogy, aby se šli léčit a změnili svůj životní styl. Smysluplné je minimalizovat rizika, která vyplývají z užívání drog. Výměnou stříkaček dochází nejen k ochraně zdraví klientů, ale i celé společnosti, protože každá jehla je potenciálně nakažená. Dále se shodli, že práce je smysluplná i z ekonomického hlediska, kdy náklady na prevenci jsou mnohem nižší, než náklady na léčbu. Smysluplné je pro ně i to, že vidí, jak se klienti mění a vyvíjí, jak se posunují dál a snaží se zařadit do společnosti nebo že mají za kým přijít, na koho se obrátit o pomoc. Většina respondentů provádí na školách primární prevenci formou besed a přednášek. Tím informují o riziku drog veřejnost a i v tom vidí smysluplnost své práce.

Pro výkon své práce je motivuje jednak pracovní kolektiv a taky to, že se při kontaktu s klientem neustále učí a rozvíjí, což jim umožňuje, aby pracovali na lepší úrovni. Motivací je i pracovní úspěch, když se podaří klienta nasměrovat k abstinenci. Velkou roli v práci hraje jejich další vzdělávání. Syndrom vyhoření se zatím neprojevil ani u jednoho streetworkera.

Tabulka 1. Porovnání výsledků rozhovorů

Délka praxe, náplň práce	Vlastnosti a schopnosti	V čem vidí smysluplnost	Motivace
Viktor			
2 roky, náplní je vyhledávání uživatelů drog, navazování kontaktů, nabízení služeb, vyšší odborná škola, nasměřovali ho známí	<ul style="list-style-type: none"> - Akceptace, brát je jako lidské bytosti - Komunikativnost - Pozorovací schopnosti - Umět naslouchat - Profesionalita - Důvěryhodnost - Empatický - Nepřipouštět si je k tělu - Neměl by sám užívat drogy 	<ul style="list-style-type: none"> - Poslat klienty na léčbu do komunity - Výměna použitých injekčních stříkaček - Snižování sdílení stříkaček - Pomoc při řešení klientových problémů a zpětná vazba klientů, kteří zpočátku projevovali nedůvěru, později začali jejich práci přijímat - Smysl pro společnost snižováním přenášení nemocí - Má potřebu se neustále vzdělávat 	<ul style="list-style-type: none"> - Motivuje ho pracovní kolektiv, dobrá spolupráce, dobrá parta lidí - Partnerka - Možnost dalšího vzdělávání - Myslí si, že informovanost je dobrá - Syndrom vyhoření se neprojevil
Eliška			
1 rok, nebyl to její sen, bylo jí to nabídnuto, náplní je vyhledávání klientů, jejich kontaktování, výměna stříkaček za nové, řešení problémů s klienty	<ul style="list-style-type: none"> - Ujasněný postoj k drogám - Neodsuzovat je - Komunikativnost - Důvěryhodnost - Empatie-vcit'ování - Vymezit si hranice mezi pracovníkem klientem 	<ul style="list-style-type: none"> - Klienti, kteří zpočátku vyhazují stříkačky, je později začnou měnit nebo nosit do Káčka - Mapování problému a ochrana společnosti - Ochrana veřejného zdraví tím, že se nerozšiřují nemoci - Ekonomické hledisko – náklady na léčbu jsou mnohem dražší 	<ul style="list-style-type: none"> - Motivuje ji samotná práce - Práci nebere jako poslání - Za nezdar považuje odmítavý postoj klientů - Informace o jejich práci určitě rozšířit i na základní školy - Syndrom vyhoření se neprojevil
Honza			
9 let, motivovala ho práce s lidmi, náplní je vyhledávání klientů, minimalizování rizik spojených z užívání drog,	<ul style="list-style-type: none"> - Ujasněný postoj ke klientům - Komunikativnost - Charisma, přirozenou autoritu - Empatie s určitými hranicemi - Být průbojný, „vlezlý“ - Umět naslouchat - Entuziasmus – zápal pro práci - Houževnatost, vytrvalost, časová flexibilita - Odborník - Bezpečný pro skupinu – ochrana osobních údajů 	<ul style="list-style-type: none"> - Smyslem práce je motivovat klienty ke změně živ. stylu - Ochrana veřejného zdraví - Výměna stříkaček - Ekonomický aspekt – náklady na léčbu jsou mnohonásobně dražší - Za úspěch považuje, když se klient rozhodne pro abstinenci 	<ul style="list-style-type: none"> - Potřeba neustále se vzdělávat, posunout dál, rozvíjet se - Motivací je další rozvoj a úspěch, když se mu podaří nasměřovat klienta k abstinenci - Prevence na základních školách je bezpodmínečně nutná - Syndrom vyhoření se neprojevil

Délka praxe, náplň práce	Vlastnosti a schopnosti	V čem vidí smysluplnost	Motivace
Pavčina			
<p>2 roky, zajímala ji cílová skupina, přes kamarádku se dozvěděla, že streetworker je i ve Vsetíně, náplň je výměnný program, doprovod na instituce, testy HIV, těhotenské testy, informace o drogách</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Důvěra - Komunikativnost - Určitá míra empatie - Silná osobnost - Vlídny a vstřícný - Profesionál 	<ul style="list-style-type: none"> - Výměna injekčního materiálu, snižování rizika nákazy - Motivace ke změně životního stylu - Stahování použitých injekčních stříkaček - Ochrana společnosti - Ekonomický aspekt- léčba je mnohem dražší než prevence 	<ul style="list-style-type: none"> - Motivuje ji kolektiv v práci a supervize - Práci nepovažuje za poslání - Motivuje ji klient , který ji nejdříve odmítal a po nějaké době začal spolupracovat a řešit s ní problémy - Za nezdar považuje nedostatek financí - Prevence by měla být i na základních školách - Syndrom vyhoření se neprojevil
Jakub			
<p>Na celý úvazek dělá práci 4 ½ roku, náplň je kontaktování klientů, oslovování cílové skupiny, nikdy ho to moc nezajímalo, ale sociální oblast se mu zdála být zajímavá, kontaktovala ho známá</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Empatický - Autentický, nepřetvařovat se, umět vystupovat - Důvěryhodný - Nechovat se povýšeně - Mít určitý odstup – hranice - Umět naslouchat - Vcítit se do klienta 	<ul style="list-style-type: none"> - V motivaci ke změně klienta, jak se vyvíjí, zařazuje do společnosti - V tom, že se posune klient dál - V primární prevenci - Výměna injekčního materiálu 	<ul style="list-style-type: none"> - Motivuje ho další vzdělávání a rozvíjení - Při práci s klienty se neustále učí a to mu umožňuje pracovat s nimi na lepší úrovni - Práci nepovažuje za poslání - Z práce musí mít dobrý pocit, to ho posunuje dál - Za důležité považuje pracovní porady, supervizi - Informovanost na školách by mohla být větší
Zuzana			
<p>½ roku, v kontaktním centru byla na stáži, nastoupila když se uvolnilo místo, má osobní zkušenosti s drogou, neléčila se, pro práci to nepovažuje za důležité</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Trpělivost, vytrvalost - Komunikativnost - Důvěryhodnost - Vcítění se do klienta, empatie - Udržení si hranic mezi pracovníkem a klientem - Umět naslouchat 	<ul style="list-style-type: none"> - Sběr stříkaček a ochrana společnosti před nákazou - Že jsou tam pro ty, kteří potřebují jejich pomoc - Informovanost veřejnosti o problému 	<ul style="list-style-type: none"> - Rodinné zázemí - Vypořádaný sám se sebou, vědět jak reagovat - Motivuje ji vzájemná podpora pracovního týmu, kladení menších splnitelných cílů - Důležité je pro ni radit se s pracovním týmem, řešit problémy - Práce ji pomáhá v tom, že se neustále vzdělává - Myslí si, že na školách chybí informovanost

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zjistit, v čem spočívá smysluplnost práce streetworkerů. Analýza rozhovorů měla prokázat, jak se smysluplnost projevuje, co motivuje streetworkery k práci, jaké vlastnosti by měli mít, aby mohli tuto psychicky náročnou práci vykonávat. Šest streetworkerů odpovídalo na předem připravené otázky a po jejich vyhodnocení jsem dospěla k závěru, že smysluplnost své práce vidí hlavně ve výměně a nesdílení injekčních stříkaček a tím i v minimalizaci rizik, spojených s rizikovým chováním. Mezi tato rizika patří možnost nakažení se žloutenkou typu „C“ a virem HIV. Smysluplnost má však mnohem hlubší význam především pro společnost, neboť tím, že drogově závislí omezují sdílení injekčních stříkaček a tyto stříkačky si vyměňují u streetworkerů za nepoužité, chrání nejen sami sebe, ale i celou společnost. Streetworkeré provádí sběr těchto stříkaček, aby nedocházelo k možnému poranění a nakažení hlavně u dětí. Smysluplnost se projevuje i z ekonomického hlediska, protože jak ve svých rozhovorech uvádí, náklady na léčbu nemocí vzniklých sdílením injekčních stříkaček jsou mnohem vyšší, než náklady na prevenci vzniku těchto nemocí. Do prevence možného nakažení patří i rozdávání injekčního materiálu a zamezení tak šíření nemoci, neboť jak uvádí streetworker Honza, každá stříkačka může být potenciálně nakažená.

Mezi hlavní úkoly streetworkera patří i motivovat klienta ke změně jeho životního stylu a postupnými krůčky ho dovést až k možné léčbě, abstinenci. Streetworkery potom naplňuje, když vidí, jak se klient mění a posouvá dál. K motivaci klienta jsou důležité správné vlastnosti a schopnosti streetworkera, jako je komunikativnost, empatie, důvěryhodnost, trpělivost, naslouchání, profesionalita, brát klienta takového, jaký je apod. K další práci je motivuje především dobrý pracovní kolektiv. Velmi oceňují možnost poradit se o problému se spolupracovníky, s vedoucím nebo problém vyřešit prostřednictvím supervize. Za velmi přínosné považují své neustálé vzdělávání a rozvíjení se. Jednak je to učením se přímo z kontaktů s klienty a řešením jejich problémů a jednak školením, semináři, kurzy, jejich dalším odborným studiem. Z rozhovorů také vyplývá, že je důležité začít s větší informovaností o drogách, ale i o práci streetworkerů, již na druhém stupni základních škol. Většina streetworkerů provádí na školách primární prevenci, která spočívá právě v pořádání besed. Jako nezdár se jim jeví nedostatečné financování jejich činností a nezájem ze strany podnikatelských subjektů.

Práce streetworkerů je důležitá nejen pro samotné klienty, ale i pro společnost, i když právě společností je stále ještě nedoceňovaná. Je to pravděpodobně i tím, že se o práci streetworkera moc nemluví a z mého pohledu se o ní ví velmi málo. Doporučovala bych větší spolupráci ze strany škol, větší medializaci, zapojit do projektů podnikatelské subjekty, aby pomohly finančně realizovat další činnosti, které by vedly ke snižování drogově závislých, ke snižování možného nakažení nevyléčitelných nemocí. Prvním krokem by byla větší informovanost na základních školách a větší zapojení rodičů do této problematiky, protože problém drog se netýká jen streetworkerů a školy, ale především rodičů a rodinného zázemí. Streetworkeri a škola jsou jen dalším stupínkem jak problému předejít nebo ho zmírnit. Streetworker může klienta motivovat, podporovat, být mu oporou ke změně, ale ten důležitý krok musí udělat sám klient.

Rozbory rozhovorů prokázaly, v čem spočívá smysluplnost práce streetworkerů, čímž byl cíl bakalářské práce splněn.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. Brno: DOPLNĚK, 2003, s. 104. ISBN 80-7239-148-8.
- [2] BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici*. Brno: DOPLNĚK, 2000, s. 106. ISBN 80-7239-048-1.
- [3] Bud'in. Komunitní server informačního centra pro mládež Č. Budějovice. *Streetwork*. [online]. [cit. 2009/04/23]. Dostupné na: <http://www.bud-in.cz/node/158>
- [4] ČIS. Český institut pro supervizi. *Supervize*. [online]. [cit. 2009/04/14]. Dostupné na: <http://supervize.eu/o-supervizi/co-je-supervize>
- [5] Drogová poradna. Rubriky>Pomoc a léčba>Primární prevence. *Primárně preventivní programy*. [online]. [cit. 2009/04/27]. Dostupné na www.drogovaporadna.cz/rubrika.php?rubrika=47%3E
- [6] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 5. vyd. Praha: Portál, 2006, s. 147. ISBN 80-7367-181-6.
- [7] MATOUŠEK, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003, s. 384. ISBN 978-80-73-67-502-8.
- [8] Meredith. *Netrpíte syndromem vyhoření?* [online]. [cit. 2009/04/24]. Dostupné na: <http://meredit.cz/content/view/200/>
- [9] Oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních. Odborná sekce. *Manuály. Operační manuál – streetwork*. [online]. [cit. 2009/04/23]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz>
- [10] Oborový portál o nízkoprahových sociálních službách a zařízeních. *Metodika. Kdo je streetworker?* [online]. [cit. 2009/04/24]. Dostupné na: <http://www.streetwork.cz>
- [11] Onyx, občanské sdružení. *Bezplatná anonymní pomoc. Projekty*. [online]. [cit. 2009/04/24]. Dostupné na: <http://os-onyx.cz/projekty/>
- [12] RHODES, T. *Terénní práce s uživateli drog*. Boskovice: Albert, 1999, s. 72. ISBN 80-85834-71-5.

- [13] Supervize a co s ní... PhDr. Ivana Veltruská. [online]. [cit. 2009/04/13]. Dostupné na: http://www.ivavel.cz/texty/Supervize_a_co_s_ni.pdf
- [14] Syndrom vyhoření Web z rodiny psychoweb.cz – informace a pomoc. *Syndrom vyhoření – úvod*. [online]. [cit. 2009/04/24]. Dostupné na: <http://syndrom-vyhoreni.psychoweb.cz/>
- [15] ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĎOVÁ, K. a kol. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007, s 384. ISBN 978-80-7367-313-0.
- [16] ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005, s. 127. ISBN 80-86429-36-9.
- [17] Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AT ordinace	Ordinace pro prevenci a léčbu závislostí
ČAS	Česká asociace streetwork
ČR	Česká republika
HIV	Vir ze skupiny retrovirů způsobující AIDS
ISMO	Odborná mezinárodní společnost pro mobilní práci s mládeží
K-centrum	Kontaktní centrum
SRN	Spolková republika Německa
USA	Spojené státy americké
VOŠ	Vyšší odborná škola

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1. Porovnání výsledků rozhovorů	51
---	----

SEZNAM PŘÍLOH

- PŘÍLOHA P I: UKÁZKA PŘEPSANÉHO ROZHOVORU
- PŘÍLOHA P II: UKÁZKA ZKRÁCENÉHO ROZHOVORU
- PŘÍLOHA P III: FOTODOKUMENTACE
- PŘÍLOHA P IV: LETÁK
- PŘÍLOHA P V: VÝBĚROVÉ ŘÍZENÍ NA POZICI STREETWORKER

PŘÍLOHA P I: UKÁZKA PŘEPSANÉHO ROZHOVORU

Viktor Karlík

Vyprávějte mně o vaší práci, co si o ní myslíte. V čem spočívá, co je náplní práce, jak ji dlouho děláte? Jaké důvody vás vedly, abyste začal pracovat jako streetworker?

No, tak co si o ní myslím. Myslím, že je to práce prospěšná, věřím tomu, že to má smysl, je to práce s drogově závislými. Moje práce spočívá v tom, že vyhledávám drogové uživatele na ulici, snažím se s něma navázat nějakým způsobem vztah, postupem času jim nabízet služby, které vedou vlastně ke snižování škod, které souvisejí právě s užíváním drog. Tuhle práci dělám dva roky, vedlo mě k ní to, že jsem vlastně absolvoval zdravotní školu se zaměřením na psychiatrii a vlastně zrovna v té době, když jsem hledal práci, tak pro mě nebylo tady nikde nějak uplatnění. Vlastně zrovna v Kroměříži na psychiatrii propouštěli a tak nějak jsem se dostal tady k této práci. Proběhlo výběrové řízení, toho jsem se zúčastnil, byl jsem vybrán, takže tak nějak náhodně jsem se k tomu dostal. Někdo mě, jako prostě známí mě na to nasměrovali, všimli si, že je k dispozici tahle, právě tohle výběrové řízení a – tak jsem tady.

Jaké máte vzdělání?

Já mám vyšší odbornou školu zdravotní se zaměřením na psychiatrii.

Takže, to jste vlastně odpověděl, v čem spočívá ta vaše práce, že to je vlastně jakoby pomoc těm drogově závislým.

Hmm, hmm

Chcete ještě něco k té první otázce doplnit?

Já nevím, jestli pak bude nějak prostor nějak to potom rozvinout, jako tuto práci. To o té práci to bylo vyloženo tak jako jenom stručně.

Uvidíme dál jak to bude, dobře.

Popište jaké nejdůležitější vlastnosti nebo schopnosti by měl streetworker mít, aby mohl tuto práci vykonávat. Co patří mezi ty nejdůležitější vlastnosti a schopnosti? Čeho by se měl naopak vyvarovat?

Já si myslím, že velice důležitá jako taková schopnost akceptovat ty lidi jako takové se vším všudy, brát je jako lidské bytosti. Jako neprojevovat vůči nim ať už lítost nebo

opovrhování nebo nějaké štítění se. Takže prostě ten člověk, který tuhle práci dělá, by měl být schopný ty lidi opravdu přijímat, být k nim vlastně jako nějak lidský. A pak si myslím, že nějak je důležitá taková jako schopnost navazovat vztahy, jako nějakým takovým způsobem. Že často vlastně oslovujeme neznámé lidi a prostě musíme být schopni s něma nějakým způsobem navázat ten vztah, komunikovat s něma. Pak by měl mít nějak pozorovací vlastnosti, protože důležitou součástí toho procesu je ty lidi vůbec nějakým způsobem vyhledat. Takže třeba je to vyloženě na základě sledování úplně jemných niancí v té společnosti. U některých uživatelů to není vůbec vidět. To, že se to nějakým způsobem neprojevuje, je to třeba v nějakých takových jako vedlejších projevech. Třeba když prostě na základě toho, s kým se ti lidi stýkají. Třeba když se stýkají s jinými uživateli nebo je prostě můžu zahlídnout v nějakých různých situacích. Já nevím prostě můžou někde třeba běžet z obchodu, utíkat jako když zrovna něco ukradli nebo dychtivě telefonují v telefonní budce. Nebo prostě putují ulicí, nabízejí různé zboží. Protože k tomu se často pojí kriminální činnost, takže různě kradou po obchodech. Potom to různě zas musí nabízet, takže to je taková jako pozorovací schopnost a takže to jsou věci, kdy to není na těch lidech vidět přímo. Jakože ve tváři nebo a pak jsou třeba jako ti uživatelé v takových pokročilejších stádiích a to si myslím, jako že takové to citlivější oko je schopno to vypořizovat. Já to často, pro mě je to takový jev, takový ukazatel. Já to cítím jakože tak nějak v pohybu. Ti perníkáři mají takové jako jemně vykroucené pohyby nebo prostě nějakým způsobem jsem schopný to odhadnout. Prostě třeba na dálku, v davu, jakože prostě udělá nějaké gesto.

Vy už víte, že tam asi něco bude...

Hmm... Tak oni často mají takové, jako prostě je to těžce popsatelné, ale ...

Jaké další vlastnosti byste charakterizoval?

Trpělivost v souvislosti s tím, že žijou často ti lidi... nebo myslím, jakože ti, co nějakým způsobem začínají pracovat s těmato lidma, tak by jako chtěli nějakým způsobem je rychle měnit, rychle uzdravovat, rychle někam posunovat, ale ono to často nejde, takže v tomhle je ta trpělivost. Naslouchat samozřejmě určitě. No prostě aby si vytvořili nějaký vztah, tak ten člověk musí cítit, že je nějak akceptován, že je akceptovaný, aby se v tom cítili nějak dobře, aby se nějak zvyšovala nějaká důvěra, náklonnost.

Myslíte, že tam patří i profesionalita?

No tak to určitě taky. Jako tak tu profesionalitu bych si představoval hlavně jako nějaké schopnosti předávat informace právě související s tou druhou problematikou. Tak, aby to nebylo nějaké vaření z vody, jako jedna paní povídala. Abych prostě za těma věcmi, co povídám nebo abych byl schopný za něma pevně stát a případně si je obhájit a zároveň je patří podat tak, aby tomu ten člověk dobře porozuměl. Nemůže na něho mluvit nějakým... Taky si myslím, že jedna z těch vlastností je, jakože prostě být schopný s těma lidma mluvit jejich jazykem. Já za něma nemůžu přijít jako nějaký úředník.

Čeho by se měl vyvarovat?

Tak určitě....., tak třeba pokud nějakým způsobem hlásá rizikovost a nebezpečí užívání drog, tak asi by sám neměl užívat drogy. To ti lidi si většinou jako všimnou nebo si to poví a potom by si to jako povídali. Tady si myslím, že by se potom velice rychle ztrácela ta nějaká, klesla ta důvěryhodnost. Pak takové věci, jako nějaké kšeftování s něma, že jo, oni často nabízejí věci ze svojí trestné činnosti za dobré ceny. Připouštění si je příliš k tělu, stýkání se s něma mimo pracovní dobu, pouštění si je do svého soukromí. Jako třeba poskytování pomoci do té míry, jakože ho nechám třeba u sebe přespat nebo půjčování peněz. Nevím, těch věcí je moc, prostě co se jim vyvarovat. Potom třeba jako vyvarovat se určitě, já nevím, nějakému předávání informací. Já nevím, ať už prostě, já nevím, ať už prostě ti lidi vám nějakým způsobem důvěřují a kdyby se dozvěděli, že o nich někdy něco povídám někomu, tak zas by to určitě byla jako nějaká ztráta nějaké důvěryhodnosti.

Pokuste se vyjádřit zda a proč považujete vaši práci za smysluplnou? V čem je práce smysluplná, jak se smysluplnost projevuje?

Já bych řekl, že ta práce smysluplná je. Nám se podařilo třeba pár lidí poslat na komunitu, takže je to zas nějaký krok pro to, aby ti lidi třeba se z toho potom dostali, z té závislosti. Vyměňujeme stříkačky a neustále ta výměna stoupá, takže ta smysluplnost je i v tom, že se snižuje sdílení stříkaček a s tím související nějaké přenášení nemocí, ať žloutenky či AIDS a zároveň, tím že se ty stříkačky vyměňují, tak se potom méně odhazují, rozhazují. To je potom takové snižování toho rizika pro okolí. Lidi si dělají testy prostřednictvím nás, takže mají možnost v případě, že trpí nějakou chorobou, se o tom sami nejdříve dozvědět a co nejrychleji s tím začít něco dělat. Pár lidem jsme pomohli třeba s prací – najít nebo prostě

popostrčit různě, na různé úřady, prostě vyřídit si občanky, sociálku. Takže už v těchle malých věcech.

Stalo se vám, že jste třeba pomáhali řešit nějaké životní problémy, nějaké problémy s rodiči nebo problémy s partnerem ...

No, to se stává často. No i takové problémy, tak jako partnerské problémy, problémy s bydlením, problémy se zaměstnáním, problémy se vztahy se svým okolím, ať už prostě rodiče, blízcí, partneři. To je velice časté. Někteří z klientů mají třeba i sebevražedné tendence, tak to jsme třeba taky řešili. Řešili jsme třeba jeho pocity, jeho současný stav, chce se zabít. Tak zatím ti lidi, se kterými jsem to řešil, tak díky bohu jako žijí, ale ... Psychiatrické znalosti si myslím, že moc neuplatňuju. Psychiatrie hlavně je o nějakém přidělování diagnóz. Spíš jako používám takové principy krizové intervence, kde jako je to do velké míry naslouchání tomu klientovi a jakási pomoc provázením, kde já mu pomáhám skrze sebe lépe porozumět té jeho situaci, kdy on prostě hledá vlastně možnosti, řešení a zdroje v rámci svých možností. Že to já nedávám přímo rady, já se s ním pokouším hledat jeho možnosti na základě jeho situace. Ale jako, že bych prostě doporučoval medikamenty nebo mu říkal jakou má diagnózu, to ne.

Popište, čím vás práce nadchla. Proč ji vůbec děláte, co vám přináší a jak vás naplňuje? Uveďte nějaký příklad nebo příhodu, která se vám stala a která vám přinesla dobrý pocit, že to co děláte je správné a smysluplné.

Tak tahle práce mě jako nadchla nebo mě naplňuje tím, že jsme tady jako dobrá parta lidí. Mám pocit, jako že tady je velice dobrá spolupráce, velice dobré zázemí. Máme možnost se vzdělávat. Máme kvalitního vedoucího, který je odborníkem na dané téma, prostě je schopný se vším možným poradit. Práce mě nějakým způsobem naplňuje tím, že můžu pracovat venku, prostě chodím po ulicích, kontaktuju lidi, nějakým způsobem s něma pracuju. Pro mě je to zajímavější, než prostě být někde ve fabrice nebo někde jinde. Nějakou historku ... Tak jako třeba v poslední době se nám stává docela jako hodně to, že jako cítím takovou pozitivní zpětnou vazbu. Že dokonce třeba i takové ty kruhy jako dealerské. Jako takové ti lidi, jako kteří jsou třeba uživatelé a v určitých obdobích, než do našeho působení, k nám vedly jako takové velmi negativní tendence. Jako různě dávali takové signály, jako že nevraživé a to může být na základě jako mračení se nebo prostě odstupování, různé pokřikování a tak. Jak se teďka třeba stává to, že i tady tihle jako takoví

ti „echt“, negativně přistupující k nám, tak prostě nějakým způsobem nás začali přijímat, zdravít a říkat jako nějak, že mají pocit, jako že ta naše práce je prospěšná. Prostě jako že za těma lidma chodíme a prostě různě nás třeba i seznamují a tak. Tak jako, když to vezmu tak jako postupně, co se s těma lidma jako dá dělat. Tak jako je spousta lidí, se kterýma se třeba podařilo je přimět aspoň k tomu, aby začali dělat výměnu. To znamená, aby prostě nesdíleli stříkačky, aby prostě použitou vyhodili a vzali si novou. Tak to je jako takový jeden stupeň. Pak jsou klienti, kteří si třeba našli práci a pak jsou klienti, kteří šli na komunitu léčit se. Takže ... Jako my je nepřesvědčujeme. Spíš se snažíme zachytit takové ty okamžiky, které u těch lidí jako nastanou, kdy se cítí jako blbě a není jim dobře. Tak v ten okamžik jako jim můžu nabídnout tady tuhle možnost a jako prostě nějakým způsobem jim vysvětlit, že je šance prostě na to, aby bylo líp. Že to vychází z toho, že užívají drogy a na to se potom můžou chytnout. Ale takové to jako přesvědčování, „hele, pojď do komunity, měl by ses jít léčit“, to většinou moc nefunguje, no. Protože to jim do velké míry často vtouká to okolí, neustále. A i prostě rodičové, příbuzní... Mám klienta, který na tom byl jako třeba hodně špatně. Teďka prostě normálně pracuje, nebere. Z toho mám velice dobrý pocit. Jako, že se prostě podařilo tam udělat jakýsi krok. K tomu, že kdysi nezodpovědného člověka, který měl prostě obrovské problémy ve svém blízkém okolí, je člověk, který je nějakým způsobem schopný fungovat, má dívku, pracuje a nějakým způsobem si jako vede dobře.

Pokuste se popsat, co vás motivuje jít dopředu. Co vás drží u této práce, co vám dává energii? Považujete práci streetworkera spíše za poslání, než za zaměstnání? Projevil se u vás již syndrom vyhoření, dlouhodobý pocit vyčerpání z této práce?

Hmm, tak syndrom vyhoření určitě ještě nepocituju. Jako cítím se pořád... z toho, co mě nějakým způsobem motivuje, proto abych zůstával tady dál, tak je to do velké míry kolektiv. Určitě to musím brát jako zaměstnání. Prostě něco, co mě obživuje a taky rodinu, děti a prostě třeba vím, že v našem kolektivu nebo u nás, že máme jakž takž rozumně nastavené platy. Takže se třeba jako vím, že v některých organizacích jsou na tom mnohem hůř. Takže je to opravdu na tom poslání a že ti lidi pak jako často na úkor té své práce musí živořit, tak to jsem rád, že tohle tady třeba nemáme. Podporu mám velikou, protože vlastně moje partnerka pracovala nějakou dobu v terapeutické komunitě se zaměřením taky na drogově závislé, takže ona tady tuhle problematiku velice dobře zná a žádným způsobem mi v tom jako nebrání nebo nerozmlouvá, naopak podpora. Třeba když jsem začínal, tak

jsem vlastně tady, tak K-centrum dřív fungovalo. Fungovalo super, nicméně potom nějakým způsobem se ta původní parta rozpadla, byla rok a půl tady pauza a vlastně potom jsme tady přišli my, noví. Vlastně jsme začali dělat ten terén venku a vlastně trvalo mi poměrně dlouhou dobu, než jsem si jako nějakým způsobem našel tu klientelu, než jsem začal poskytovat nějaké služby. Takže to trvalo třeba tři až čtyři měsíce, třeba než jsem vůbec nějakým způsobem začal chápat tu strukturu lidí venku. Takže dávám do příměru to, že vlastně to, že neprobíhalo nějaké poskytování služeb, tak to bylo pro mě velmi frustrující, že jsem vlastně nic nedělal. Teďka vlastně, když už prostě je těch klientů hodně, že prostě nějakým způsobem putujem tím terénem, poskytujeme ty služby, tak jako je to mnohem více naplňující, určitě.

Můžete alespoň orientačně říci, kolik klientů se vám podařilo motivovat k tomu, aby navštívilo vaše „Káčka“?

Tak do toho „Káčka“, nevím. Prostě co беру vyloženě jako svoji práci, tak je to třeba dvacet pět lidí. Jak často jako ti lidi jsou venku, tak prostě jsou to třeba lidi v nižším stádiu. Sem třeba lidi chodí v pokročilejším stádiu, že vlastně nemají kde bydlet a prostě těch lidí venku je mnohem víc, ale těch co potom nakonec opravdu přišli sem, chodí sem, tak je to třeba těch dvacet pět.

Myslíte, že se to dá nějakým způsobem „ukočírovat“, tady to víkendové braní drog?

Určitě víc je těch, co mají jako základní vzdělání nebo těch vyučených. Máme i pár klientů, kteří jsou jako vysokoškoláci. Ale určitě je mnohem víc, co začnou třeba ve čtrnácti, patnácti a právě potom se k tomu pojí, že většinou nedokončí školu, nemají práci. Určitě je tam nebezpečí, že by mohli sklouznout k tomu pravidelnému užívání, ale u každého je ten vývoj jiný. Někdo je schopný to kočírovat pět let tímhle způsobem a pak se mu to může zintenzivnit nebo prostě na základě nějakých dalších zkušeností. Určitě je to těžké pro ty lidi přestat, ale může, není to vyloučeno.

Popište jakou roli hraje ve vaší práci empatie a naslouchání.

Hm, tak naslouchání a empatie mi umožňuje nějakým způsobem toho člověka chápat a nějakým způsobem lépe přistupovat, dostávat se k němu. Určitě je to nutné, pro práci. Samozřejmě není možné si ho zcela nechat připouštět k tělu, zcela prožívat ten klientův stav, zcela být s ním, jako v rámci možností. Určitě si ty věci není dobré nosit domů, není dobré se tím jako... Prostě já vím, že prostě co můžu pro toho člověka udělat, to udělám,

ale nenesu odpovědnost za jeho stav a no určitě jako prostě procit'ovat v rámci nějakého zachování svého zdraví.

Pokuste se vyjádřit, jak a k čemu vám tato práce pomáhá. Je něco, co byste chtěli změnit?

Tak jako, myslím, že pomáhá procvičování, komunikace s lidma... Postupem času, jak se to téma právě těch závislostí týká velmi širokého spektra lidí. V podstatě, když to tak vezmu, tak ve společnosti je každý, kdo nějakým způsobem má někdy někoho, kdo tady touhle problematikou právě trpí. Nemusí to být jenom užívání drog, může to být alkohol, můžou to být automaty, může to být závislost na práci. Je to velmi závažné společenské téma. Nepocit'uju, že by bylo potřeba nějaké zásadní změny. Jako u sebe cítím, že potřebuju neustále prohlubovat své znalosti, abych prostě byl schopen těm lidem to více kvalitně poreferovat o všech těch věcech, co s tím souvisí, abych byl schopný lépe s něma pracovat.

Popište s jakými těžkostmi a nezdary se potýkáte. Jak tyto nezdary řešíte a jak se dá nezdarům předcházet?

... Nevím, nic zásadního se mně nevybavuje. Akorát jsme měli jednoho klienta, který byl nemocný a tak s ním bylo takové, dost problematické pracovat. Já jsem věděl, že má nemoc, on to taky věděl a nějakým způsobem potom přicházel do styku s jinými, takže nějakým způsobem ohrožoval. Tak to jsem jako v tu chvíli chápal, jako takovou těžkost. Jakože je potřeba nějakým způsobem intenzivně pracovat s ním, tak nějak svým způsobem chránit ostatní, aby se potom nenakazili. Ale to byla těžkost v té dané chvíli. Je spousta těch lidí, o kterých víme, že jsou uživatelé, prostě stejně odmítají ty naše služby, protože nechcous se dát v šanc nějakým institucím. Nechcous být někde zaškatulkováni, aby někdo věděl o nějaké jejich spotřebě a tak. Takže jsou určití lidi, uživatelé, kteří tyhle služby odmítají. A to je možná, ty těžkosti, tak v určité fázi, jak jsem tuhle práci dělal, jak jsem to pocit'oval jako osobně, jako nějaké moje selhání. Jakože já jsem prostě nebyl schopný k nim tím správným citlivým způsobem plout tak, abych je tou naší úžasnou poskytovanou službou nadchl. Ale teďka vím, že prostě tahle možnost je, nastává a přijímám to, že ti lidi to odmítnou a vím o tom, že třeba jednou přijde okamžik, prostě a to se stává, že prostě po nějaké době, na základě nějaké události si ten člověk, který původně jako ty věci odmítá, tak najednou prostě o to má třeba zájem. Ať už na základě, že se potkáme, najednou

v nějaké situaci, kdy on to třeba intenzivně potřebuje, jako že mu ze známých prostě řekne, že se nemá čeho bát a že nám může důvěřovat. A nebo prostě s náma stráví chvíli a zjistí, že jsme normální lidé. Jako, že nám může důvěřovat, že je mu s náma příjemně. Tu smysluplnost tam taky vidím, kdy se z odmítavého klienta stane přívětivý, vstřícný.

Myslíte, že se o vás ví, že lidé jsou dobře informováni o vaší práci?

Práce smysluplná je. Co se týče jako nějakého povědomí, to si myslím, že taky nějakým způsobem narůstá. Já myslím, že ta informovanost tady je dobrá, že hodně se o tom mluví, hodně se o tom píše. Nemám pocit, že by to bylo nějak zásadně nutno prohlubovat, protože jako to nějak postupně ukazuje, že jako ty preventivní programy nemají nějakou úspěšnost. A tak spíš jakože ty lidi musí být schopni se s tím vyrovnávat, když na tu situaci přijde. Myslím si že ze 70 % by mladí lidé věděli, co je to „Káčko“. Myslím, že ten věkový průměr 15 - 20, většinou vědí co je „Káčko“. Pro svoji práci používám i psa, často ho vodím to terénu. Mám fenu Báru, která mně často pomáhá pozitivně navazovat kontakty s těma lidma, to je jako dobré pojítko. Smysluplnost vidím v tom, jakože lidi prostřednictvím nás mají možnost vědět nebo uvědomit si, že je i možnost jako jiné cesty, než ta, na kterou se vydali a mají možnost jako postupnými kroky nějakým způsobem z toho dostat. My jim můžeme pomoci hledat ty cestičky, pro ně je dobré vědět, že ty cestičky existují, že fungují. Pro ně je dobré vědět, že jsou lidi, kteří to absolvovali a jsou nyní schopni vést kvalitní, smysluplný, zdravý život. Doufám, že naše práce má nějaký smysl pro společnost tím, že jednak snižování přenášení nemocí, ohrožení odhozeným infekčním materiálem. Tím, že nějakým způsobem se podaří třeba, že ty lidi často páchají kriminální činností. Pokud se jim podaří vystoupit z toho bludného kruhu, tak je to zas krok nebo plus pro společnost. To, že je ten člověk, co je v tom bludném kruhu, nemusí ohrožovat, aby si mohl zajišťovat nějakou obživu.

PŘÍLOHA P II: UKÁZKA ZKRÁCENÉHO ROZHOVORU

Viktor Karlík

Vyprávějte mně o vaší práci, co si o ní myslíte. V čem spočívá, co je náplní práce. Jak ji dlouho děláte a jaké důvody vás vedly, abyste začal pracovat jako streetworker?

Je to práce prospěšná, věřím, že to má smysl, je to práce s drogově závislými. Moje práce spočívá v tom, že vyhledávám drogové uživatele na ulici, snažím se s nimi navázat nějakým způsobem vztah, postupem času jim nabízet služby, které vedou ke snižování škod, které souvisejí právě s užíváním drog. Práci dělám dva roky. Vedlo mě k ní to, že jsem absolvoval zdravotní školu se zaměřením na psychiatrii. V té době pro mě nebylo tady nikde uplatnění. V Kroměříži na psychiatrii propouštěli a tak jsem se dostal tady k této práci. Proběhlo výběrové řízení, toho jsem se zúčastnil, byl jsem vybrán. Známi mě na to nasměrovali. Mám vyšší odbornou školu zdravotní se zaměřením na psychiatrii.

Popište jaké nejdůležitější vlastnosti nebo schopnosti by měl streetworker mít, aby mohl tuto práci vykonávat. Co mezi ty nejdůležitější vlastnosti a schopnosti patří? Čeho by se měl naopak vyvarovat?

Velice důležitá je schopnost akceptovat ty lidi se vším všudy, brát je jako lidské bytosti, neprojevat vůči nim lítost nebo opovrhování nebo štítění se. Měl by být schopný ty lidi opravdu přijímat, být k nim lidský. Důležitá je schopnost navazovat vztahy. Často oslovujeme neznámé lidi a musíme být schopni s nimi navázat vztah, komunikovat s nimi. Měl by mít pozorovací vlastnosti, protože důležitou součástí toho procesu je ty lidi vyhledat. Je to na základě sledování, úplně jemných niancí v té společnosti. U některých uživatelů to není vůbec vidět, neprojevuje se to. Je to v takových vedlejších projevech, třeba na základě toho, s kým se ti lidi stýkají. Třeba se stýkají s jinými uživateli nebo je můžu zahlédnout v nějakých různých situacích. Můžou běžet z obchodu, utíkat jako když zrovna něco ukradli nebo dychtivě telefonují v telefonní budce nebo prostě putují ulicí, nabízejí různé zboží. K tomu se často pojí kriminální činnost, různě kradou po obchodech, potom to musí nabízet. Je to taková pozorovací schopnost, takže to jsou věci, kdy to není na těch lidech vidět přímo. Pak jsou uživatelé v takových pokročilejších stádiích, a to si myslím, že citlivější oko je schopno to vypořádat. Perníkáři mají takové jako jemně vykroucené pohyby nebo jsem schopný to odhadnout na dálku, v davu, jako, že udělá nějaké gesto.

Jaké další vlastnosti byste charakterizoval?

Trpělivost v souvislosti s tím, že lidi, co začínají pracovat s těmito lidmi, tak by je chtěli rychle měnit, rychle uzdravovat, rychle někam posunovat. Ono to ale často nejde, v tomhle je ta trpělivost. Naslouchat určitě. Aby si vytvořili vztah, tak ten člověk musí cítit, že je akceptován, aby se zvyšovala důvěra, náklonnost. Patří tam i profesionalita. Tu bych si představoval hlavně jako nějaké schopnosti předávat informace. Abych za těma věcma, co povídám byl schopný za nima pevně stát a případně si je obhájit a zároveň je podat tak, aby tomu ten člověk dobře porozuměl. Myslím si, že jedna z těch vlastností, je být schopný s těma lidma mluvit jejich jazykem a nemůže přijít jako nějaký úředník.

Čeho by se měl streetworker vyvarovat?

Pokud hlásá rizikovost a nebezpečí užívání drog, tak by sám neměl užívat drogy. Ti lidi si většinou všimnou nebo si to poví, potom by se velice rychle ztrácela důvěryhodnost. Pak kšeftování s nimi. Oni často nabízejí věci ze svojí trestné činnosti. Připouštění si je příliš k tělu, stýkání se s nimi mimo pracovní dobu, pouštění si je do svého soukromí. Poskytování pomoci do té míry, že ho nechám u sebe přespat nebo půjčování peněz. Vyvarovat se předávání informací. Kdyby se dozvěděli, že o nich někdy něco povídám, byla by to ztráta důvěryhodnosti.

Pokuste se vyjádřit zda a proč považujete vaši práci za smysluplnou. V čem je práce smysluplná, jak se smysluplnost projevuje?

Já bych řekl, že ta práce smysluplná je. Podařilo se nám pár lidí poslat na komunitu. Je to zas nějaký krok, aby ti lidi se dostali z té závislosti. Vyměňujeme stříkačky a neustále ta výměna stoupá. Ta smysluplnost je i v tom, že se snižuje sdílení stříkaček a s tím související přenášení nemocí, ať žloutenky či AIDS. Tím, že se ty stříkačky vyměňují, méně se odhazují, rozhazují, to je snižování rizika pro okolí. Lidi si dělají prostřednictvím nás testy, mají možnost v případě, že trpí nějakou chorobou, co nejrychlejc s tím začít něco dělat. Pár lidem jsme pomohli s prací, popostrčit na různé úřady, vyřídít si občanku, sociálku.

Stalo se vám, že jste třeba pomáhali řešit nějaké životní problémy? Třeba problémy s rodiči, kdy jeden z rodičů byl alkoholik nebo problémy s partnerem...

Stává se často, že řešíme partnerské problémy, problémy s bydlením, se zaměstnáním, se vztahy se svým okolím, ať už jsou to rodiče, blízcí, partneři. Někteří z klientů mají sebevražedné tendence. Řešili jsme třeba jeho pocity, jeho současný stav. Zatím ti lidi, se kterými jsem to řešil, žijí. Používám takové principy krizové intervence, jako je naslouchání klientovi a pomoc provázením, kde mu pomáhám lépe porozumět jeho situaci, kdy on hledá možnosti, řešení a zdroje v rámci svých možností. Nedávám přímo rady, pokouším se hledat jeho možnosti na základě jeho situace.

Popište, čím vás tato práce nadchla. Proč ji vůbec děláte, co vám práce přináší a jak vás naplňuje? Uveďte nějaký příklad nebo příhodu, která se vám stala a která vám přinesla dobrý pocit, že to, co děláte, je správné a smysluplné.

Práce mě naplňuje tím, že jsme tady dobrá parta lidí, velice dobrá spolupráce a zázemí. Máme možnost se vzdělávat, máme kvalitního vedoucího, který je odborníkem na dané téma, je schopný se vším poradit. Práce mě naplňuje tím, že můžu pracovat venku, chodím po ulicích, kontaktuju lidi, pracuji s nimi. V poslední době se nám stává, že cítím pozitivní zpětnou vazbu. Že i takové ty kruhy dealerské, kteří k nám vedly velmi negativní tendence, že i tihle negativně přistupující k nám, nás začali přijímat, zdravit a říkat, že ta naše práce je prospěšná. Že za těma lidma chodíme, že nás i seznamují. Je spousta lidí, které se podařilo přimět aspoň k tomu, aby začali dělat výměnu, aby nesdíleli stříkačky, aby použitou vyhodili a vzali si novou. Tak to je jeden stupeň. Pak jsou klienti, kteří si našli práci a klienti, kteří šli na komunitu léčit se. My je nepřesvědčujeme. Snažíme se zachytit okamžiky, kdy se cítí blbě a není jim dobře. V ten okamžik jim můžu nabídnout tuhle možnost a vysvětlit jim, aby bylo líp, že to vychází z toho, že užívají drogy. Na to se můžou chytout, ale přesvědčování, „hele, pojd' do komunity, měl by ses jít léčit“, to většinou moc nefunguje. Protože to jim často vtlouká okolí, rodičové, příbuzní... Mám klienta, který na tom byl hodně špatně. Teďka normálně pracuje, nebere. Z toho mám velice dobrý pocit, že se podařilo tam udělat jakýsi krok. Že kdysi z nezodpovědného člověka, který měl obrovské problémy ve svém blízkém okolí, je člověk, který je schopný fungovat, má dívku, pracuje a vede si dobře.

Pokuste se popsat, co vás motivuje jít dopředu. Co vás drží u této práce a co vám dává energii? Považujete práci streetworkera spíše za poslání, než za zaměstnání? Projevil se u vás již syndrom vyhoření, dlouhodobý pocit vyčerpání z této práce?

Syndrom vyhoření určitě ještě nepociťuji. Co mě motivuje, abych zůstal tady dál, je do velké míry kolektiv. Určitě to musím brát jako zaměstnání, něco, co mně dává obživu. Podporu mám velikou, protože moje partnerka pracovala nějakou dobu v terapeutické komunitě se zaměřením taky na drogově závislé, takže ona tuhle problematiku velice dobře zná a žádným způsobem mi v tom nebrání nebo nerozmlouvá, naopak. Když jsem začínal, tak mně trvalo poměrně dlouhou dobu, než jsem si našel klientelu, než jsem začal poskytovat služby. Trvalo to třeba tři až čtyři měsíce, než jsem vůbec začal chápat tu strukturu lidí venku. To, že neprobíhalo poskytování služeb, bylo pro mě velmi frustrující. Teď, když už je těch klientů hodně. Tím, že putujeme terénem, poskytujeme služby, tak je to mnohem více naplňující.

Můžete alespoň orientačně říci, kolik klientů se vám podařilo motivovat k tomu, aby navštívilo „Káčko“?

Do „Káčka“ lidi chodí v pokročilejším stádiu, že nemají kde bydlet, ale těch, co nakonec opravdu přišli sem, tak je to asi těch dvacet pět.

Myslíte, že se to dá nějakým způsobem „ukočírovat“, tady to víkendové braní drog?

Více uživatelů je těch, co mají základní vzdělání nebo jsou vyučení. Máme i pár klientů, kteří jsou vysokoškoláci. Ale určitě je mnohem víc, co začnou ve čtrnácti, patnácti a většinou nedokončí školu, nemají práci. Je nebezpečí, že by mohli sklouznout k tomu pravidelnému užívání, ale u každého je ten vývoj jiný. Někdo je schopný to kočírovat pět let tímhle způsobem a pak se mu to může zintenzivnit. Určitě je to těžké pro ty lidi přestat.

Popište jakou roli hraje ve vaší práci empatie a naslouchání.

Naslouchání a empatie mi umožňuje toho člověka chápat a lépe přistupovat, dostávat se k němu, je to nutné pro práci. Není možné si ho zcela nechat připouštět k tělu, zcela prožívat a prociťovat klientův stav v rámci zachování svého zdraví a zcela být s ním. Není dobré si ty věci nosit domů. Co můžu pro toho člověka udělat, to udělám, ale nenesu odpovědnost za jeho stav.

Pokuste se vyjádřit, jak a k čemu vám tato práce pomáhá. Je něco, co byste chtěli na této práci změnit?

Myslím, že pomáhá v procvičování a komunikaci s lidmi. Závislosti se týkají velmi širokého spektra lidí. Ve společnosti je snad každý, kdo tuhle problematikou trpí a nemusí to být jenom užívání drog. Může to být alkohol, automaty, závislost na práci. Je to velmi závažné společenské téma. Nepocit'uji, že by bylo potřeba nějaké zásadní změny. U sebe cítím, že potřebuju neustále prohlubovat své znalosti, abych byl schopen těm lidem více a kvalitně poreferovat o všech těch věcech co s tím souvisí, abych byl schopný lépe s nimi pracovat.

Popište s jakými těžkostmi a nezdary se potýkáte. Jak tyto nezdary řešíte a jak se jim dá předcházet?

Měli jsme jednoho klienta, který byl nemocný a bylo s ním dost problematické pracovat. Věděl jsem, že má nemoc, on to taky věděl, přicházel do styku s jinými, takže je ohrožoval. V tu chvíli jsem to chápal, jako takovou těžkost, že je potřeba s ním intenzivně pracovat a tak chránit ostatní, aby se nenakazili. Je spousta lidí, o kterých víme, že jsou uživatelé, ale stejně odmítají naše služby, protože nechtějí spolupracovat s institucemi. Nechtějí být někde zaškatulkováni, aby nikdo nevěděl o jejich spotřebě. Tihle uživatelé služby odmítají. A to jsou ty těžkosti, které jsem pocit'oval osobně jako nějaké moje selhání, že jsem nebyl schopný k nim tím správným citlivým způsobem přijít tak, abych je naší poskytovanou službou nadchl. Ale teď už vím, že prostě tahle možnost je, nastává a přijímám, že ti lidi to odmítnou. Víím, že jednou přijde okamžik, že po nějaké době, na základě nějaké události ten člověk, který původně ty služby odmítá, tak najednou o ně projeví zájem. Ať už na základě toho, že mu někdo ze známých řekne, že se nemá čeho bát a že nám může důvěřovat a nebo prostě s námi stráví chvíli a zjistí, že jsme normální lidé a že nám může důvěřovat, že je mu s námi příjemně. Tu smysluplnost taky vidím, když se z odmítavého klienta stane přívětivý, vstřícný.

Myslíte, že se o vás ví, že lidé jsou dobře informováni o vaší práci?

Myslím, že informovanost je dobrá, že se hodně o tom mluví, hodně se o tom píše. Nemám pocit, že by to bylo nějak zásadně nutno prohlubovat. Myslím, že ze 70 % by mladí lidé, věkového průměru 15 – 20 let věděli, co je to „Káčko“. Pro svoji práci používám i psa, často ho vodím to terénu. Mám fenu Báru, která mně často pomáhá

pozitivně navazovat kontakty s těmi lidmi, to je dobré požitko. Smysluplnost vidím v tom, že lidi prostřednictvím nás mají možnost vědět nebo uvědomit si, že je i možnost jiné cesty, než ta, na kterou se vydali a mají možnost postupnými kroky se z toho dostat. My jim můžeme pomoci hledat ty cestičky a pro ně je dobré vědět, že ty cestičky existují, že fungují. Že jsou lidi, kteří to absolvovali a jsou nyní schopni vést kvalitní, smysluplný, zdravý život. Doufám, že naše práce má smysl pro společnost jednak ve snižování přenášení nemocí, snižování ohrožení odhozeného infekčního materiálu a taky tím, že se někdy podaří těm lidem, kteří často páchají kriminální činnost, vystoupit z toho bludného kruhu.

PŘÍLOHA P III: FOTODOKUMENTACE



Kontaktní centrum o. s. Onyx Zlín



Pracovníci Kontaktního centra o. s. Onyx Zlín



Kontaktní centrum „Charáč“ Uherské Hradiště



Kontaktní a poradenské centrum „Plus“ Kroměříž



Předávání informačních letáčků



Předávání injekčních stříkaček

PŘÍLOHA P IV: LETÁK



CO JE TO
STREETWORK?

Je to terénní sociální služba pro mladé lidi, kteří tráví svůj čas na ulici. Služba je bezplatná a anonymní. Je určena všem, kdo o ni projeví zájem. Se streetworkerem se můžeš potkat v parcích, hernách, na nádraží, na ulici... Jeho úkolem je vyhledávat a kontaktovat holky a kluky, kteří tráví svůj čas „na ulici“ a nabízet jim pomoc při řešení jejich složitých životních situací a podporu při uskutečňování jejich vizí.

Když budeš v nouzi, volej!

streetworker 731 412 055

záchranka 155 hasiči 150 měšťáci 156

linka bezpečí 800 155 555 policie 158

streetwork



Terénní sociální práce pro holky a kluky, co tráví svůj volný čas na ulici.

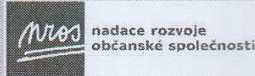


ŠANCE PRO TEBE
OTEVŘENÁ A TVOŘIVÉ KOMUNITA

Kdo za tím vším stojí, kdo to dělá a kdo zaměstnává streetworkery a ostatní..?

Posláním Šance pro Tebe je *rozvoj otevřené a tvořivé komunity.*

Posláním StreetWorku je *přiblížení sociálních služeb potřebným v jejich přirozeném prostředí.*



Podpořeno grantem z Islandu, Lichtenštejska a Norska v rámci Finančního mechanismu EHP a Norského finančního mechanismu prostřednictvím Nadace rozvoje občanské společnosti.

Streetworkery potkáš na ulici a pokud ne, můžeš jim zavolat, poslat SMS, e-mail nebo za nimi zajít

tel.: 731 412 055

Streetworker **je na Tvoji straně** - hájí Tvé zájmy a respektuje Tvoje názory

Streetworker **je dostupný** - pracuje na ulici a tak je Ti nablízku

Streetworker **je bezpečný** - když Tě něco trápí, můžeš se mu svěřit, důvěrné informace si nechá pro sebe

Streetworker **je profesionál** - má potřebný výcvik a vzdělání

RADU když se potřebuješ něco dozvědět anebo se prostě jen ujistit, ať se to týká vztahů, sexu, právních věcí, drog nebo jiných důležitých témat...

PORADENSTVÍ A DOPROVOD na různá místa, jestli se na to sám necítíš (úřad, káčko, poradna, lékař, policie...)

Pomoc s přípravou různých akcí, které Tě napadnou, bude-li v silách Tvých i streetworkera je uskutečnit. K tomu můžeš využít **PROSTOR A ZÁZEMÍ** Domu Agora a udělat si tu svůj koncert, výstavu, turnaj ve fotbálku...

POKEC o tom, co Tě zrovna zajímá a baví, o muzice, vztazích, sexu, drogách...

POMOC A PODPORU při řešení Tvých trablů se školou, s rodiči, s kámoši a s jinými věcmi, co se Ti sypou na hlavu...

**STREETWORKER
TI NABÍZÍ**

Streetworker Tě neřídí, nehlídá, nekontroluje ani neorganizuje Tvůj čas.

Zůstáváš v anonymitě, když chceš.

Streetworker od Tebe nechce žádné osobní údaje, stačí jen, kdy: mu řekneš jméno nebo přezdívku, kterou Tě má oslovovat.

NIC NEPLATÍŠ. Služba je poskytována zdarma, streetworker po Tobě nechce peníze, ale Tvůj zájem.

PŘÍLOHA P V: VÝBĚROVÉ ŘÍZENÍ NA POZICI STREETWORKER

Streetworker a kontaktní pracovník

SPEKTRUM - centrum primární prevence a drogových služeb vypisuje výběrové řízení na pozici streetworker a kontaktní pracovník.

Požadujeme:

- věk minimálně 21 let
- ukončený VOŠ, VŠ obor zaměřený na práci s lidmi
- **vhodné pro absolventy**
- orientace v drogové problematice
- dobré komunikační schopnosti
- schopnost práce v týmu
- řidičský průkaz skupiny B
- práce na PC
- praxe v oboru výhodou

Dále uvítáme:

- zkušenosti v oblasti sociální práce či sociální pedagogiky
- zkušenosti v práci s uživateli drog
- absolvování psychosociálních či terapeuticky zaměřených kurzů a výcviků

Nabízíme:

- zajímavou práci v mladém kolektivu
- pravidelnou týmovou i individuální supervizi práce
- odpovídající finanční ohodnocení práce
- možnost dalšího vzdělávání a osobnostního rozvoje

Náplň práce:

- vyhledávání a mapování lokalit se zvýšenou koncentrací osob zneužívajících nelegální návykové látky
- kontaktování těchto osob a poskytování služeb v rámci terénního programu a kontaktního centra (poradenství, harm reduction, výměna injekčního materiálu, poskytování zdravotnického materiálu, zdravotní ošetření, krizová intervence, apod.).

Profesní životopis + motivační dopis zasílejte na adresu:

KC Spektrum

Žižkova 8

591 01 Žďár nad Sázavou

nebo e-mail: spektrum@kolping.cz

tel.: 566 620 098, 608 816 721

Kontaktní osoba: Pavel Beneš

www.spektrum.kolping.cz