



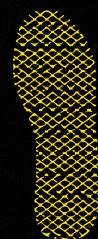
peter kadlečík



šľapaje ulicou



rôzne prístupy v terénnej sociálnej práci s ľuďmi bez domova





peter kadlečík



šľapaje ulicou



rôzne prístupy v terénnej sociálnej práci s ľuďmi bez domova



© Peter Kadlečík
© občianske združenie Proti prúdu

Kniha vychádza v rámci projektu (S)Práva z ulice, ktorý je realizovaný s finančnou podporou Úradu vlády SR v rámci dotačného programu „Podpora a ochrana ľudských práv a slobôd“. Za obsah knihy je výlučne zodpovedné občianske združenie Proti prúdu (vydavateľ Nota bene), realizátor projektu.

Redaktorka: Dana Sudorová
Korektorka: Jela Matušková-Medvecká
Obálka © 2013 Vladimír Holina
Odborná recenzentka: Mgr. Nina Beňová, PhD.

Vydavateľ © 2013: Proti prúdu, Karpatská 10, 811 05 Bratislava, www.notabene.sk,
tel/fax: 02 5262 5962

Tlač: POLYGRAFICKÉ CENTRUM, www.polygrafcentrum.sk

ISBN 978-80-971154-0-1

Vydanie prvé. Náklad 300 ks.
Rok vydania: 2013

Kniha je nepredajná.
V elektronickej podobe ju nájdete na www.notabene.sk v sekcii kníh.

O knihe

Nasledujúce strany vás dovedú do bratislavských, londýnskych či olomouckých ulíc a ich zákutí. Obujú vás do topánok terénnych sociálnych pracovníkov (streetworkerov), ktorí boli pomocnou rukou ľuďom bez domova v spomínaných mestách.

Občianske združenie Proti prúdu pracovalo s ľuďmi bez domova s najnižším životným štandardom v Bratislave v rokoch 2006 – 2011 počas projektu večerného streetworku. Od januára do apríla 2012 realizovalo jeho dennú formu. V tomto období sa spôsob práce streetworkerov vyvíjal. Autor knihy ako vtedajší koordinátor tímu terénnych sociálnych pracovníkov OZ Proti prúdu absolvoval v roku 2010 pracovné návštevy v Londýne a Olomouci. Skúsenosti, ktoré v tamajších uliciach získal, opísal formou kvalitatívneho výskumu, pričom porovnával spôsob fungovania piatich terénnych programov v rámci troch miest. Praktické skúsenosti obohatil o výsledky iných, už realizovaných výskumov v USA a vo Veľkej Británii. Prostredníctvom nich sa dozviete viac o rôznych prístupoch v terénnej sociálnej práci s ľuďmi bez domova.

Kniha Šlapaje ulicou sa snaží rozšíriť obzor čitateľa v problematike terénnej sociálnej práce s ľuďmi bez domova. Môže obohatiť začínajúcich terénnych sociálnych pracovníkov aj študentov sociálnej práce. Je tiež vyjadrením vďaka všetkým, ktorí akýmkoľvek pozitívnym spôsobom pomohli počas piatich rokov dobrej práce ľuďom bez domova v Bratislave.

O autorovi

Peter Kadlečík pracuje v OZ Proti prúdu (vydavateľ Nota bene) ako terénny sociálny pracovník od januára 2008. Do konca roku 2011 bol koordinátorom programu Streetwork pre ľudí bez domova. Aktuálne pracuje v teréne s predajcami pouličného časopisu Nota bene, ktorého cieľom je resocializovať ľudí bez domova a tých, ktorým hrozí, že o svoj domov prídu.

V rokoch 2000 – 2001 pôsobil v resocializačnom zariadení Retest, kde sa venoval drogovu závislým. V období 2001 – 2003 pracoval v Bratislavskej katolíckej charite s ľuďmi bez domova, následne (2003 – 2005) v občianskych združeniach Odyseus a Nová nádej Slovensko s mládežou v teréne (dnes tieto činnosti vykonávajú OZ Ulita a OZ Kaspian). V súčasnosti je externým študentom PhD. štúdia sociálnej práce na Vysokej škole zdravotníctva a sociálnej práce sv. Alžbety. Zároveň tu pôsobí aj ako externý pedagóg na Inštitúte zdravotníctva a sociálnej práce sv. Ladislava v Nových Zámkoch, kde prednáša predmety Terénna sociálna práca a Sociálna práca s členmi subkultúr.



NOTABENE



Obsah

Predhovor.....	11
Úvod	13
1. SKUPINY ĽUDÍ BEZ DOMOVA A TYPY SLUŽIEB PRE NICH URČENÉ.....	17
1.1 Skupina s najnižším životným štandardom.....	19
1.2 Skupina so stredným životným štandardom.....	20
1.3 Skupina s vyšším životným štandardom.....	21
2. PRÍSTUPY V TERÉNEJ SOCIÁLNEJ PRÁCI S ĽUĎMI BEZ DOMOVA U NÁS A V ZAHRANIČÍ.....	23
2.1 Terénna sociálna práca so základňou na ulici a so základňou v zariadení.....	25
2.2 Prístup individuálny, tímový a v závislosti od geografickej polohy miesta.....	25
2.3 Kultúrne založený prístup.....	26
2.4 Znižovanie rizík.....	26
2.5 Typ práce v teréne vzhľadom na pracovný čas.....	27
2.6 Vzájomná spolupráca a koordinácia terénnych programov.....	28
3. TERÉNNÁ SOCIÁLNA PRÁCA.....	29
3.1 Definovanie terénnej sociálnej práce.....	31
3.2 Fázy terénnej sociálnej práce.....	32
3.2.1 Mapovanie.....	32
3.2.2 Analýza zistených informácií a určenie cieľovej skupiny.....	36
3.2.3 Prvý kontakt s cieľovou skupinou.....	37
3.2.4 Roztápanie ľadov.....	43
3.2.5 Udržiavanie kontaktu.....	44
3.3 Činnosti v teréne.....	44
4. PRÍSTUPY V TERÉNE VYUŽÍVANÉ V BRATISLAVE, OLOMOUCI A LONDÝNE.....	46
4.1 Spôsoby pristupovania a kontaktovania klientov, prostriedky využívané v teréne.....	49
4.2 Pracovný deň streetworkera v rámci terénneho programu a kontakt s klientom.....	52
4.3 Technické prostriedky využívané v teréne.....	64
4.4 Komunikačné kanály medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi.....	66
4.5 Sieť sociálnych služieb a distribúcia klienta.....	69

PRÍLOHY

1. MANUÁL TERÉNNÉHO SOCIÁLNEHO PRACOVNÍKA V O. Z. PROTI PRÚDU.....	75
1.1 Ciele a zameranie programu Streetwork.....	77
1.2 Forma práce v teréne.....	78
1.3 Aktivity v teréne.....	78
1.3.1 Vyhľadávanie, mapovanie a kontakt s klientom.....	78
1.3.2 Poskytovanie odvozu.....	81
1.3.3 Poskytovanie základného sociálneho poradenstva.....	81
1.3.4 Sprostredkovanie služby spolupracujúceho lekára.....	81
1.3.5 Sociálna asistencia.....	82

1.3.6 Poskytovanie stravy.....	84
1.3.7 Poskytovanie ošatenia.....	84
1.3.8 Poskytovanie základného zdravotného ošetrovania.....	85
1.3.9 Linka na pomoc ľuďom bez domova.....	85
1.3.10 Prijímanie pošty klientov programu Streetwork.....	85
1.4 Priebeh služby v teréne.....	85
1.4.1 Pracovný čas terénneho pracovníka.....	86
1.4.2 Príprava na službu v teréne.....	86
1.4.3 Pracovné zásady terénnych sociálnych pracovníkov.....	88
1.4.4 Služba Chladnej hlavy.....	89
1.4.5 Ukončenie služby.....	89
1.5 Zaznačovanie údajov z terénu.....	89
1.5.1 Zápis z terénu.....	90
1.5.2 Elektronická mapa Google Earth.....	94
1.5.3 Práca s diárom.....	95
1.6 Personálne zabezpečenie a koordinovanie pracovníkov.....	95
1.6.1 Tímové porady.....	95
1.6.2 Rozpis služieb.....	95
1.6.3 Povinnosti terénneho sociálneho pracovníka.....	95
1.6.4 Profesionálne úrovne terénneho sociálneho pracovníka.....	96
1.6.5 Prijímanie nového terénneho sociálneho pracovníka.....	96
1.6.6 Dobrovoľníci v teréne.....	96
1.6.7 Vzdelávanie pracovníkov.....	97

2. VÝSLEDKY PRÁCE V PROJEKTE STREETWORK OZ PROTI PRÚDU.....	98
---	----

Namiesto záveru.....	98
Podakovanie.....	99
Zoznam použitej literatúry.....	100

História OZ Proti prúdu.....	102
Projekt Nota bene.....	103
Knihy z pera predajcov Nota bene vydané v OZ Proti prúdu.....	105

Fotogaléria – terénne programy v Bratislave, Olomouci a Londýne.....	107
--	-----

Predhovor



Počas jedenástročnej práce pre ľudí bez domova som sa naučila, že neexistuje univerzálna metóda či najefektívnejší spôsob, ako im pomôcť. Má zmysel sa pýtať: Potrebujú ľudia bez domova viac ubytovňu alebo prácu? Sú lepšie nocľahárne, ktoré prijímajú klientov pod vplyvom alkoholu, alebo viac pomôžu tie, čo svoje služby podmieňujú abstinenciou?



Oba prístupy majú svoje miesto. Každá služba reaguje na nejakú potrebu či cieľovú skupinu. Ani jeden prístup nie je lepší alebo nadradený nad ten druhý, jediné, čo by sa malo nadradovať, sú potreby konkrétneho človeka bez domova.



Pretože nijaká jednoliata skupina ľudí bez domova v skutočnosti neexistuje. Je to len zmes veľmi rozličných jednotlivcov, ktorých spája fakt, že sa ocitli bez strechy nad hlavou. Tvoria ju ľudia, čo stratili prácu a následne domov, odchovanci z detských domovov, nájdeme v nej týrané ženy, závislých od alkoholu či ľudí prichádzajúcich z nemocníc alebo výkonu trestu, s nedokončenou základnou školou, ale aj tých s vysokoškolským vzdelaním... Preto neexistuje jediné správne riešenie, ale nevyhnutne potrebujeme systém zložený z rôznych služieb a prístupov pomoci.



Donedávna prevládala na Slovensku tendencia prikláňať sa v zariadeniach pre ľudí bez domova k prísnyim pravidlám. Mnohým z nich pomohli, početnej skupine ľudí však nastavili latku privysoko. Dochádzalo k paradoxným situáciám, že zatiaľ čo mnohé nocľahárne zívajú prázdnotou, desiatky až stovky ľudí bez domova mrzli v uliciach. Dnes sa pomaly šíri myšienka pracovať s ľuďmi bez domova tu a teraz, rešpektujúc ich aktuálnu situáciu.



V OZ Proti prúdu sme sa v roku 2006 zhodli, že chceme byť liahňou pilotných projektov pre ľudí bez domova, ktoré chýbajú. Odskúšať ich a svoje skúsenosti posunúť ďalej. V spomínanom roku, keď zamrzlo rekordné množstvo ľudí bez domova, sme vnímali silnú potrebu ponúknuť pomoc tým, čo ju sami z rôznych dôvodov nevyhľadali. A to bol začiatok našej terénnej práce. Kládli sme si otázky: Odmietajú pomoc alebo ju len, v tej forme, ako im ju ponúkame, nedokážu využiť? Vybrali si tento stav slobodne alebo sa snahy o zmenu vzdali po mnohých neúspešných pokusoch? Ak nevyhľadá pomoc človek, ktorému odhníva noha, nie je už samotný tento fakt symptómom, že pomoc akútne potrebuje? Ako pomôcť a motivovať niekoho, kto už neverí, že jeho život ešte môže byť lepší, a beznádej utápa v alkohole?



Učili sme sa od tých, čo pôsobili v teréne už dlhšie. Počas mojej prvej "maraud" – cesty ulicami Paríža so streetworkermi zo združenia Emmaus – sme stretli pána, ktorému umrela žena. Sedel na zemi a po celý čas len plakal. Terénni pracovníci s ním sedeli, kým sa mu neulavilo. O kus ďalej sa nám naskytol úplne iný obrázok: v parku hrala menšia skupinka bezdomovcov petang. Streetworkeri s nimi prehodili pár slov, zisťovali, či potrebujú pomoc a dávali im kontakt na denné centrum, kde ich môžu nájsť. Pochopila som to, čo je na tejto práci možno najdôležitejšie: ľudia bez domova vedia, že v tom nie sú sami.

Terénni pracovníci sa počas praxe učia mnohým veciam – musia byť nielen dokonalým zdrojom informácií o službách určených na pomoc ľuďom bez domova.

Potrebnú poznať postupy pri styku s úradmi a zároveň byť majstrami v motivovaní klienta. Ale predovšetkým sa musia naučiť trpezlivosti.

Pre mnohých ľudí bez domova má možno v istej fáze najväčšiu cenu prítomnosť streetworkera. Vedomie, že existuje niekto, kto to s nimi nevzdal, je tu a trpezlivo ponúka sám seba, svoj záujem. A keď nastane pravý čas a klient ho požiada, ponúkne aj svoju konkrétnu pomoc.

Terénni pracovníci môžu prinášať cenné informácie aj nám, organizáciám, ktoré pracujú s ľuďmi bez domova. Pretože sú v kontakte aj s ľuďmi, ktorí neprídu do inštitúcií, majú pre nás cennú spätnú väzbu a môžu nám pomôcť lepšie porozumieť potrebám tých, čo nevyužívajú naše služby.

Po piatich rokoch rozvoja projektu Streetwork nás okolnosti prinútili nečakane ho ukončiť. Je skvelé, že vďaka práci našich bývalých kolegov, streetworkerov, žije ďalej pod hlavičkou občianskeho združenia Vagus.

Ďakujem našim terénnym pracovníkom, ktorí s nami projekt Streetwork rozbiehali a postupne rozvíjali: Peťovi Adamovi, Dáši Ferenčíkovej, Maji Benkovičovej, Jánovi Csetovi, Danovi Godanyimu, Tomášovi Jahelkovi, Eve Pačesovej, Tarwinovi Singhovi, Vande Benkovičovej, Petre Schwarczovej, Roberte Cibulčovej, Maťovi Repčokovi, Marcelovi Galiovskému, Petrovi Kulifajovi, Ivane Petrašovej, Zuzane Dedičovej, Anne Humenskej, Sergejovi Károvi, Zuzane Banášovej, Zuzane Kiňovej, Jane Jarínovej, Monike Gorbarovej, Jane Remeňovej, Valérii Scherovej, Jane Budjašovej, Jozefovi Vycpalekovi, Martinovi Slobodníkovi, Alici Kováčsovej, Bystríkovi Holečkovi, Lucii Nagyovej, Palovi Sabelovi, Barbore Petrgálovej, Márii Ivanovej a Petre Kollárovej. Osobitne chcem poďakovať koordinátorom Petrovi Adamovi, ktorý stál pri zrode Streetworku, a Petrovi Kadlečíkovi, autorovi tejto knihy. Bez neho by rozvoj projektu po roku 2008 nebol možný. Verím, že vám, čitateľom, budú tieto naše skúsenosti nápomocné.

Niekedy možno nemusíme mať všetky odpovede, ale je dôležité začať si klásť tie správne otázky. Pretože ak chceme naozaj porozumieť, sme na najlepšej ceste aj skutočne pomôcť.

*Sandra Tordová
spoluzakladateľka OZ Proti prúdu a šéfredaktorka Nota bene*

Úvod

Jozef a ulica sú spolu od nepamäti. Sú manželia, partneri a niekedy aj nepriatelia. Dávajú si navzájom veľmi veľa – príjemných zážitkov, ale aj chvíľ, na ktoré by Jozef najradšej zabudol. Jeho život je ako na hojdačke – raz je hore a inokedy dole. Máva dlhšie obdobia, keď predáva Nota bene alebo brigáduje a žije v ubytovni. V náročnejších fázach života spáva v nocľahárni sv. Vincenta de Paul alebo rovno na ulici, radosti aj starosti zalieva alkoholom, sprcha nie je jeho priateľkou. Peniaze získava buď žobraním, alebo zberom a predajom druhotných surovín. Jeho zdravotný stav nie je najlepší, často máva odreniny, ktoré neskôr zahnisajú a rany sa mu zväčšujú. Potenciál práce s Jozefom je veľký – v lepšej aj v horšej fáze jeho života.

Počas obdobia priamo na ulici či v nocľahárni sv. Vincenta de Paul má Jozef možnosť pracovať na riešení svojich základných životných potrieb, ako sú spánok, stravovanie, hygiena, zdravotný stav a pod. Ak však nevyrieši tieto základné otázky a nezlepší tak kvalitu svojho života, je málo pravdepodobné, že bude schopný postúpiť do „vyššej fázy“ a hľadať si prácu, lepšie ubytovanie, znižovať si svoje dlhy, zlepšiť svoj zdravotný stav a vzťahy s rodinou.

Ak by existovali nadväzné služby v dostatočnom rozsahu, Jozef by ich s podporou terénneho sociálneho pracovníka mohol využiť počas „lepšej fázy“. Naučil by sa chodiť načas do práce, nebyť vtedy pod vplyvom alkoholu, riešiť často náročné vzťahy na pracovisku s kolegami aj so šéfom.

V nasledujúcich kapitolách budem hovoriť práve o ľuďoch bez domova, ktorí prežívajú „horšiu Jozefovu fázu“, a o práci terénnych sociálnych pracovníkov nimi. Dozviete sa, ako ľuďom bez domova s nižším životným štandardom (pozri s. 19) dokážu streetworkeri pomôcť a aké postupy pri práci s nimi uplatňujú.

Na rozdiel od rozvinutých západných krajín, kde má terénna sociálna práca s ľuďmi bez domova tradíciu a teší sa podpore zo strany štátu aj verejnosti, na Slovensku je veľmi málo prebádaná a opísaná. Za posledných pár rokov u nás síce vzniklo viacero terénnych programov pracujúcich s touto cieľovou skupinou, ale neskôr svoju činnosť zredukovali alebo ukončili pre nedostatok finančných zdrojov. Jednotlivé terénne programy, ktoré naďalej fungujú, nie sú dostatočne vzájomne prepojené a výmena skúseností medzi nimi je málo rozvinutá. Nemáme dostatok spoločných špecifických vzdelávacích aktivít a literárnych zdrojov, z ktorých by ľudia zapojení do týchto programov mohli získať ďalšie informácie.

V knihe Šľapaje ulicou opisujem vlastnú skúsenosť z činnosti OZ Proti prúdu v rámci programu Streetwork. Tento program, založený na terénnej sociálnej práci, poskytoval služby ľuďom bez domova, ktorí nemali zabezpečené základné životné potreby a zostávali aj počas noci v bratislavských uliciach. OZ Proti prúdu vzniklo v roku 2001 a zameriavalo sa na prácu s ľuďmi bez domova či v sociálnej núdzi prostredníctvom projektu pouličného časopisu Nota bene. Streetwork tak doplnil chýbajúcu službu pre ľudí bez domova s najnižším životným štandardom.

Program naštartovali veľmi silné mrazy v zime 2005/2006, pre ktoré zomrelo v Bratislave 19 ľudí bez domova. OZ Proti prúdu začalo ľuďom bez domova poskytovať

odvoz do stanového mestečka, kde bola možnosť nocľahu vo vyhriatom priestore. Zapojilo sa aj do aktivít podporujúcich vytvorenie nízkoprahovej nocľahárne v Bratislave, čo sa organizácii Depaul Slovensko v roku 2006 aj podarilo zrealizovať. Pravidelné návštevy terénu prevažne vo večerných hodinách začali pracovníci OZ Proti prúdu realizovať od decembra 2006. V januári 2008 som začal v združení pracovať ako ich koordinátor. V decembri 2011 sme ukončili večernú formu programu Streetwork a do apríla 2012 pokračovali jeho dennou časťou. Momentálne vykonávame terénnu sociálnu prácu zameranú na predajcov zapojených do projektu Nota bene.

Tím, ktorý som v rámci programu koordinoval, tvorili obvykle dvanásť streetworkeri. Svoje skúsenosti z práce s klientmi aj s tímom pracovníkov som vložil do jednotlivých kapitol tejto knihy. Zároveň ich porovnávam so skúsenosťami z pracovných návštev v Olomouci a Londýne, kde som mal možnosť pozorovať fungovanie miestnych terénnych programov. Porovnania dopĺňam vlastnými úvahami.

Podstatnú časť tejto knihy som napísal v roku 2010, po návrate zo spomínaných pracovných návštev. Podmienky všetkých porovnávaných terénnych programov sú teda situované do tohto obdobia. Odvtedy sa v nich udiali zmeny, ktoré však už nebolo možné do knihy zakomponovať.

Ku kapitolám vychádzajúcim z vlastnej praxe prikladám informácie získané z viacerých zdrojov, ktoré predstavujú výskumy realizované v britskom a čiastočne americkom prostredí. Skúsenosti z návštev, teoretické a výskumné zistenia dopĺňam v prílohách o manuál, ktorý sme v OZ Proti prúdu využívali na šandardizáciu našej práce v teréne. Špecifickú formu týchto aktivít som prepracoval do knižnej podoby vhodnej aj pre laických čitateľov. Manuál je možné použiť ako príklad dobrej praxe pre začínajúci terénny program.

V časti zaoberajúcej sa terénnou činnosťou samotného OZ Proti prúdu opisujem systém práce, ktorý bol počas piatich rokov obohacovaný rôznymi ideami, nápadmi a tvrdou prácou všetkých terénnych pracovníkov, čo sa do programu Streetwork zapojili. Patrí im veľká vďaka! Poďakovanie patrí tiež veľkému množstvu podporovateľov OZ Proti prúdu, v prvom rade kupujúcim časopisu Nota bene, individuálnym darcom, firmám a nadáciami, dobrovoľníkom aj spolupracujúcim organizáciám.

V knihe uvádzam osoby (klientov, klientky, pracovníkov aj pracovníčky) zväčša v mužskom rode, napríklad klient, pracovník. Zvolil som to pre zjednodušenie, no v skutočnosti tým myslím ženy aj mužov.



1.

**SKUPINY ĽUDÍ BEZ DOMOVA
A TYPY SLUŽIEB PRE NICH URČENÉ**



Zatriedovanie ľudí bez domova do skupín z princípu nepovažujem za šťastné. Skresľuje realitu a podporuje predsudky, preto sa mu s kolegami z OZ Proti prúdu vyhýbame, ako sa dá. V prípade svojej knihy som však toto pravidlo porušil. Je totiž veľmi dôležité vedieť, že ľudia bez domova sú rôznorodou skupinou. Jediné, čo jej členov spája, je len fakt, že sa ocitli bez domova. Úroveň ich života je však rôzna a závisí od mnohých faktorov. Pri posudzovaní vhodnej pomoci je dôležité postupovať individuálne. Nemôžeme ich vnímať ako jednu skupinu s rovnakými nárokmi, ako to bolo v minulosti, keď sa uplatňoval jednotný prístup ku všetkým, ktorý nezohľadňoval potreby jednotlivca.



Pre účel tejto knihy budem hovoriť o troch základných skupinách ľudí bez domova: tých s najnižším, so stredným a s najvyšším životným štandardom. Príslušnosť k jednotlivým skupinám závisí od dĺžky pobytu na ulici, úrovne zabezpečenia základných životných potrieb, zdravia (vrátane závislostí), schopností a motivácie integrovať sa. Pojem „skupina“ používam na opísanie spoločných charakteristík jednotlivcov, a nie na to, že všetci ľudia bez domova žijú v skupinách – komunitách.



Tieto tri skupiny, prirodzene, nie sú definované doslovne a nemenne. Ich charakteristiky sa dajú rozšíriť o ďalšie kritériá, čím vznikne ešte širšie členenie na viacero podskupín. V rôznych životných situáciách môže pri jednotlivcoch dochádzať k prechodu z jednej skupiny do druhej, pretože ich životná úroveň nemusí byť nemenná. Pre ilustráciu však model týchto základných skupín úplne postačuje. Je nasmerovaný práve k stakeholderom (pozn. dôležitým zástupcom úradov, zákonodarcov) a širšej verejnosti, pričom poukazuje na vyššie spomínanú nevyhnutnosť posudzovať potreby ľudí bez domova individuálne.



V závislosti od typu skupiny, s ktorou sa pracuje, odporúčam voliť vhodný typ služby, jej lokalizáciu (napríklad v centre alebo mimo centra mesta) a podmienky jej využitia. Viaceré typy služieb spomínané v tejto typológii nie sú realizované v Bratislave, ale sú overené dobrou praxou v iných mestách či krajinách. Typológiu som opísal v príspevku na konferencii v Nitre (Kadlečík, 2012).



1.1 Skupina s najnižším životným štandardom



Z pohľadu širokej verejnosti ide o najviditeľnejšiu a najkritizovanejšiu skupinu ľudí bez domova. Je charakteristická mnohými rokmi života na ulici. Toto dlhé obdobie spôsobilo, že veľa ľudí z tejto skupiny rezignovalo, stali sa apatickými. Žijú v beznádeji a ich motivácia aj schopnosť integrovať sa je veľmi slabá. Je pre nich typické prespávanie „pod holým nebom“, pod mostom, v opustených budovách alebo v nízkoprahovej nocľahárni sv. Vincenta de Paul. Financie na živobytie či naplnenie svojich potrieb získavajú žobraním v centre mesta alebo zberom a predajom druhotných surovín.

Osobná hygiena týchto ľudí je na veľmi nízkej úrovni. Frekvencia hygienickej očisty je niekedy počítaná v mesiacoch, ich ošatenie je špinavé, prepotené, čo spôsobuje prítomnosť parazitov. Často je pre nich typický vysoký stupeň závislosti (najčastejšie užívajú ovocné víno alebo prchavé látky) a mnohí trpia neliečeným duševným ochorením.

Z ponuky sociálnych služieb by ľudia s najnižším životným štandardom využívali tie, ktoré sa nachádzajú v centre mesta, prípadne v blízkosti ich prirodzenej lokality. Nemá veľký význam klásť im náročné, dokonca nesplniteľné podmienky pre využitie sociálnej služby, ako je napríklad potvrdenie od kožného či pľúcneho lekára, abstinencia a pod.

Najvhodnejšie by boli nízkoprahové služby, pre využitie ktorých nie je kladená ani podmienka abstinencie. Ide napríklad o: terénne služby (sociálne poradenstvo, základné zdravotné ošetrenie, terénny psychiater) nízkoprahové denné centrum (hygiena, šatstvo, jedlo, poradenstvo, lekár) či nocľaháreň.

Správne nastavenie podmienok a pravidiel poskytovaných služieb by umožnilo ľuďom z tejto skupiny stiahnuť sa z ulíc počas dňa i noci. Prostredníctvom pomoci zameranej na riešenie ich nevyhnutných biologických potrieb by sa vytvoril základ, na ktorý môžu nadväzovať ďalšie nadstavbové služby, orientované na „vyššie hodnoty“. Týmto nízkoprahovým prístupom by sa zachránili životy (percentuálne viac ako s prístupmi vyšších prahov) a čiastočne by sa zlepšila kvalita života týchto ľudí. Klesol by počet tých, ktorí žijú priamo na ulici, zvýšila by sa hygiena tejto skupiny, ale aj prevencia drobnej kriminality. Došlo by tak k odľahčeniu polície, rýchlej záchrannej služby a iných verejných služieb.

1.2 Skupina so stredným životným štandardom

Oproti „najnižšej skupine“ je pre väčšinu obyvateľov menej viditeľná. Je charakteristická dlhodobosťou života na ulici a z toho vyplývajúcim zvykom na „pouličný život“. Jej členovia nie sú natoľko rezignovaní a ich motivácia je značne vyššia ako v prvej skupine ľudí bez domova.

Ľudia v „strednej skupine“ prejavujú snahu o „vyšší štandard života“. Základné potreby si zväčša dokážu zabezpečiť vlastnými silami. Žijú v svojpomocne vytvorených prístreškoch prevažne mimo mestského centra alebo v útulku či komerčnej ubytovni, kde majú vyššiu úroveň súkromia aj bezpečnosti ako v nocľahárni Sv. Vincenta de Paul, prípadne pod holým nebom. Financie získavajú prevažne zberom a predajom druhotných surovín, starožitností, predajom časopisu Nota bene alebo z nepravidelných brigádnických prác. Ich hygiena je oproti prvej skupine na lepšej úrovni. Alkoholizmus, hráčstvo a iné závislosti sú prítomné, v porovnaní s „najnižšou“ skupinou je však ich rozsah menší. Stav opitosti nezažívajú každý deň, neužívajú alkohol nepretržite od rána do noci, neužívajú výlučne ovocné víno, prchavé látky sa u nich vyskytujú zriedka. Progres v ich živote sa deje v menších, postupných, často sa opakujúcich krokoch.

Služby ponúkané tejto skupine by sa mali realizovať v podmienkach charakteristických pre vyšší prah. Vhodnými by boli napríklad chránené dielne a pracoviská ako forma podporovaného zamestnávania, špecializované sociálne poradenstvo, proti-alkoholická liečebňa, lekár, ubytovanie, podporné skupiny (záujmové, duchovné). Členovia tejto skupiny využívajú nízkoprahové služby minimálne, pretože jedlo, hygienu a iné základné potreby si vedú zabezpečiť sami. Keďže ich motivácia je značne vyššia, služby nemusia byť v tesnej blízkosti miesta, kde sa prirodzene zdržiavajú,

môžu byť teda situované aj mimo centra mesta, v závislosti od charakteru jednotlivých služieb a ich zamerania. Taktiež sú schopní dodržiavať podmienky služieb, ktoré nezvládne prvá skupina, ako sú nulová tolerancia alkoholu, lekárske potvrdenia, preukázanie osobných dokladov a pod. Prínosom pri práci s touto skupinou by bolo zlepšenie kvality života a zdravia, riešenie závislostí, získanie pracovných návykov, zlepšenie kvality bývania a pod.

1.3 Skupina s vyšším životným štandardom

Obyvatelia o tejto skupine zväčša nevedia, pretože jej členovia sa vonkajšími znakmi výrazne neodlišujú od väčšinovej spoločnosti. V porovnaní s najnižšou skupinou je charakteristická vysokou motiváciou a väčšou schopnosťou integrácie.

Ľudia z tejto skupiny si dokážu získať a udržať trvalú prácu, bývanie, riešiť finančnú situáciu. Najčastejšie spávajú v komerčných ubytovniach, záhradných chatkách, svojpomocne vytvorených príbytkoch. Ich hygiena je relatívne dobrá. Prevažuje u nich aj záujem o „vyššie“ hodnoty, ako sú stabilná práca a bývanie, dlhodobejšie vzťahy a pod. Priamo na ulici žijú kratší čas, opakovane v kratších časových úsekoch, prípadne v ich živote nastal výrazný pozitívny posun. Niekedy žijú na ulici dlhodobo, ale sú schopní buď neupadnúť do skupiny s najnižším životným štandardom, alebo z nej rýchlo prejsť do vyššej. V porovnaní s prvou skupinou sa u nich tak často neprejavujú závažné ochorenia, ťažké štádia alkoholizmu a pod.

Pre túto skupinu ľudí sú vhodné služby s vyšším prahom, prísnejšími pravidlami, situované aj mimo centra mesta. Mohlo by ísť o sociálne byty, cenovo dostupné ubytovne, pracovné programy, právne služby (riešenie dlhov), psychiater alebo psychológ, liečebne a pod.

Najčastejším prínosom v práci s touto skupinou by bolo:

- získanie pracovných návykov, stabilnej práce a bývania
- finančný manažment a riešenie dlhov
- riešenie zdravotných a psychických problémov
- riešenie závislostí alebo zníženie užívania návykových látok
- posilnenie sociálnych a komunikačných zručností a pod.

2.

**PRÍSTUPY V TERÉNNEJ SOCIÁLNEJ
PRÁCI S ĽUĎMI BEZ DOMOVA U NÁS
A V ZAHRANIČÍ**

V tejto kapitole priblížim zistenia iných výskumných prác realizovaných v USA a vo Veľkej Británii. Prostredníctvom nich predstavím fungovanie terénnych programov realizovaných v odlišných krajinách a kultúrach, ktoré môžu byť pre slovenské podmienky zároveň inšpiráciou.

2.1 Terénna sociálna práca so základňou na ulici a so základňou v zariadení

Britská organizácia Homeless link v praktickej príručke pre terénnych sociálnych pracovníkov Streets Ahead (2008) vychádza zo skúseností zozbieraných z viacerých terénnych programov pracujúcich s ľuďmi bez domova vo Veľkej Británii. Rozlišuje v nej dva typy terénnych prístupov, a to tradičný, „so základňou na ulici“ (traditional outreach) a terénny, „so základňou v zariadení“ (building-based outreach).

Prvý prístup je časovo starší a aj z toho dôvodu vnímaný ako tradičný. Podľa neho *„terénni sociálni pracovníci vyrážajú do terénu neskoro v noci alebo skoro ráno. Chcú kontaktovať ľudí bez domova spiacich priamo vonku (roughsleepers) a poradiť im vhodné ubytovanie alebo inú službu.“* (Streets Ahead, 2008, s. 7) V rámci tohto prístupu terénni sociálni pracovníci nadviažu s klientom kontakt, budujú si vzájomný vzťah a dôveru. Zistia klientove potreby, môžu mu pomôcť s vybavením odporúčania pre využitie inej služby, ak sa vyžaduje (tzv. referral), a poskytnúť následnú podporu.

Pri druhom prístupe ide o model, kde *„sú klienti terénnymi sociálnymi pracovníkmi povzbudzovaní do návštevy denného centra alebo inej inštitúcie s cieľom nasmerovať ich na vhodné ubytovanie či inú službu. Terénni sociálni pracovníci majú zväčša základňu v dennom centre.“* (Streets Ahead, 2008, s. 7) Činnosť terénnych sociálnych pracovníkov v tomto prípade vychádza z podpornej služby nízkoprahového denného centra zastrešeného ich materskou organizáciou.

V praxi sa často tieto dva prístupy prelínajú a kombinujú vzhľadom na možnosti terénneho programu. Pri kontakte s klientom odmietajúcim inštitucionálnu pomoc je vhodnejší tradičný prístup s dôrazom na vytváranie vzťahu s týmto človekom priamo na ulici. V prípade klientov, pri ktorých informácia či krátka motivácia postačuje na návštevu následnej pomoci v určitom zariadení, je vhodný druhý spôsob.

2.2 Prístup individuálny, tímový a v závislosti od geografickej polohy miesta

The street outreach good practice handbook (2008) uvádza inú kategorizáciu prístupov. Ide o tri spôsoby vychádzajúce z reálneho počtu terénnych sociálnych pracovníkov pracujúcich s jednotlivým klientom a z toho vyplývajúcich procesov:

a) individuálny

Ide o prístup, pri ktorom sa dáva dôraz na individuálnu prácu s klientom „do hĺbky“, pričom sa mu stále venuje iba jeden pracovník, ktorý sa v rámci kontaktov nestrieda s kolegami. Výhodou je zachytenie klientov, ktorí majú problémy

s vytváraním vzťahov s novými pracovníkmi a nadobudnutím dôvery potrebnej pre podporný proces.

b) tímový

Oproti individuálnemu je tento prístup založený na činnosti viacerých terénnych sociálnych pracovníkov, ktorí vzájomne kooperujú a striedavo pracujú s jednotlivými klientmi. Výhodou tohto prístupu je možnosť využitia odlišných techník rozličnými terénnymi sociálnymi pracovníkmi a ich zdieľanie v rámci tímu. Ďalším pozitívom je prevencia závislosti klienta na konkrétnych terénnych sociálnych pracovníkoch, čo zabezpečuje častejšia obmena ľudí, ktorí s ním pracujú.

c) v závislosti od geografickej polohy miesta

Pri tomto spôsobe majú terénni sociálni pracovníci rozdelenú zodpovednosť za činnosti v rámci viacerých konkrétnych geografických oblastí. Za každú z nich má hlavnú zodpovednosť jeden terénny sociálny pracovník. Výhodou je získanie lepšej znalosti o vybranej lokalite a dôvery klientov, ktorí tu žijú. Zodpovednosť za určité miesto sa môže v rámci tímu obmieňať a informácie o skúsenostiach z jednotlivých lokalít môžu streetworkeri v rámci tímu zdieľať. Tento spôsob je z hľadiska manažovania práce a sledovania jej procesu jednoduchší pre koordinátora.

Jednotlivé prístupy sú veľmi podobné mojim skúsenostiam z bratislavského terénu. Keď som pracoval ako jediný terénny sociálny pracovník v Bratislavskej katolíckej charite a do terénu som vyrážal sám, veľmi dobre som poznal situácie svojich klientov a oni poznali mňa. Na druhej strane som musel pri práci zohľadňovať možné riziko vzniku závislosti niektorých klientov od mojej osoby. Taktiež som bol odkázaný riešiť situácie individuálne a jediní ľudia, ktorí ma podporovali, boli môj supervízor a kolegovia pracujúci v organizácii.

2.3 Kultúrne založený prístup

Tento prístup (v anglickom jazyku **Culture Underlying Outreach**) využívajú podľa Petersonovej (2006) terénni pracovníci v Minnesote. Kladú pritom dôraz na citlivosť voči prostrediu, v ktorom pracujú, rôznym kultúrnym zvykom a hodnotám klientov. Tieto hodnoty a zvyky prenášajú do svojho spôsobu práce a snažia sa s nimi pracovať. Neočakávajú preto rýchle zmeny u klientov, ktorí majú vžitú určité spôsoby správania alebo štýl života, aj keď môžu byť pre nich nebezpečné (napríklad užívanie drog a pod.). Cieľom tohto prístupu je trpezlivá práca založená na postupných, menších krokoch.

2.4 Znižovanie rizík

Tento prístup (v anglickom jazyku **Harm reduction**) sa využíva v mnohých krajinách sveta pri práci s viacerými cieľovými skupinami, ako sú užívatelia drog, pracovníci v pouličnom sexbiznise, ľudia bez domova a pod. Dá sa použiť pri práci s klientmi takmer všetkých vekových skupín.

V Minnesote podľa Petersonovej (2006) používajú princípy „znižovania rizík“ preto, že ich klienti užívajú drogy. Títo ľudia sú okrem rizika závislosti vystavení aj nebezpečenstvu získania chorôb prenosných injekčným užívaním. Ohrození sú tiež rizikovým spôsobom užívania drog, ktorý môže spôsobiť napríklad úmrtie predávkovaním. Terénni pracovníci vychádzajú aj z faktu, že nie každý klient chce prestať v aktuálnom období užívať drogy. Preto sa v takýchto prípadoch snažia aspoň predísť niektorým hrozbám, vyplývajúcim z rizikového spôsobu života.

Pri realizácii terénneho programu Streetwork sme s kolegami z OZ Proti prúdu prístup "harm reduction" využívali aj v Bratislave. Zameriavali sme sa ním na poskytovanie a riešenie základných životných potrieb a na predchádzanie dôsledkov rizikového spôsobu života našich klientov. Napríklad pravidelným základným ošetrovaním sme predchádzali novej amputácii končatiny alebo pravidelným poskytovaním teplej stravy sme znižovali dopady nadmerného užívania alkoholu a zlej výživy. Klientom, ktorí injekčne užívali drogy, sme odporúčali aj využitie služieb, ktoré ponúkali terénne programy občianskych združení Odyseus a Prima.

2.5 Typ práce v teréne vzhľadom na pracovný čas

Počas svojej praxe stretávam terénnych sociálnych pracovníkov z rôznych programov, ktorí pôsobia v teréne v odlišných pracovných časoch. Niektorí vyrážajú do ulíc už od skorého rána, iní pracujú počas dňa a ďalší až v neskorých nočných hodinách. Pri voľbe pracovného času zohľadňujú svoje personálne aj finančné možnosti, prihliadajú tiež na špecifiká terénu, ale aj na konkrétne potreby vybranej cieľovej skupiny.

Počas pôsobenia v Bratislavskej katolíckej charite som pracoval v teréne počas dňa – od 9:00 do 16:00 hod. V tomto období som bol jediným terénnym sociálnym pracovníkom organizácie. Pre vyššiu bezpečnosť som nechodieval do terénu počas večerov či v noci. To ma obmedzovalo v kontakte s klientmi, ktorí sa na stabilnom mieste nocovania zdržiavali len od večerných do skorých ranných hodín.

V OZ Proti prúdu sme terénny program s výnimkou asistencie klientom realizovali výhradne večer. Tento spôsob umožnil kontaktovať ľudí bez domova na miestach, kde zvykli nocovať. Negatívnym sprievodným faktorom práce vo večerných hodinách bol kontakt s vyšším počtom klientov pod vplyvom alkoholu. Z toho vyplývali určité obmedzenia práce s nimi, pretože nie vždy bolo možné viesť zmysluplný rozhovor (Kadlečík, 2011).

Túto skúsenosť majú aj vo Veľkej Británii, kde sa podľa Streets Ahead (2008) pracuje vo večerných hodinách, a tak sa streetworkeri častejšie stretávajú s vyšším počtom klientov pod vplyvom alkoholu či drog. Terénne programy so základňou v zariadení viac preferujú prácu skoro ráno a počas dňa. Ranné služby sa začínajú v čase otváracích hodín denných centier a poradní, aby terénni sociálni pracovníci mohli klientov smerovať priamo na využitie ich služieb. Pozitívnou skúsenosťou ranných služieb je vo všeobecnosti nižší počet klientov pod vplyvom alkoholu, teda aj ľahšia a „triezvejšia“ komunikácia zo strany klienta.

2.6 Vzájomná spolupráca a koordinácia terénnych programov

Niektoré terénne programy veľmi špecificky spolupracujú, pričom často využívajú odborníkov z viacerých oblastí. Koordinácia týchto programov si vyžaduje zosúladenie prác jednotlivých odborníkov a zváženie ich ďalšieho pôsobenia v prospech klienta.

a) terénny program pracujúci s chronickými ľuďmi bez domova

Výskum realizovaný vo Filadelfii v USA, ktorý je opísaný v Strategies for Reducing Chronic Street Homelessness (2004), je zameraný na problematiku práce s tzv. chronickými ľuďmi bez domova (ide o ľudí, ktorí sú na ulici viac ako rok a ich životný štandard je väčšinou na najnižšej úrovni). Funguje tu spolupráca medzi viacerými terénnymi programami, z ktorých každý je zameraný na určitú oblasť práce s ľuďmi bez domova, ako napríklad psychiatri, tím pre užívateľov drog a závislosti či ďalšie činnosti.

Tímy z rozličných organizácií sú v rámci projektu plošne manažované jedným subjektom – Terénnym koordinačným centrom (Outreach Coordination Center), ktoré má databázu všetkých klientov aj históriu jednotlivých kontaktov a riešení ich situácií. Taktiež disponuje on-line databázou aktuálnych voľných ubytovacích miest a podobných služieb pre ľudí bez domova. Takýto systém zlepšuje informovanosť a urýchľuje riešenie klientovho problému.

b) terénny program využívajúci spoluprácu polície (Police-Based Outreach Teams)

V San Diegu (Burt, 2004) sa špecializujú na prácu s ľuďmi bez domova, ktorí trpia duševnými ochoreniami alebo alkoholizmom. V uliciach pôsobí vždy trojica terénnych pracovníkov (policajt, psychiater a sociálny poradca), pričom každý má inú špecializáciu a definované právomoci. Vďaka tomu môžu veľmi flexibilne riešiť situácie vyžadujúce odlišné znalosti a kompetencie.

Prostredníctvom policajta riešia situácie vyžadujúce silnú autoritu a v určitých vážnych prípadoch aj jednanie proti vôli klienta, ako je napríklad nedobrovoľná hospitalizácia človeka, ktorý sebe alebo iným ohrozuje život. Terénny psychiater môže priamo na ulici posúdiť situáciu klienta a odporučiť potrebný odborný postup. Posúdenie sociálnej situácie, vybavenie dávok a podobné činnosti má na starosti tretí terénny pracovník – sociálny poradca. Bez tejto súhry by celý proces trval oveľa dlhšie, vyžadoval by mnoho administratívnych a byrokratických postupov, čo by konkrétnu pomoc klientovi komplikovalo a oddialilo. Spolupráca tohto typu však vyžaduje dlhodobé vzdelávanie, supervíziu a úzku koordináciu zainteresovaných odborníkov.



3.

TERÉNNÁ SOCIÁLNA PRÁCA



Terénna sociálna práca je praktická oblasť sociálnej práce. Teoretické zdroje zaoberajúce sa touto tematikou zväčša pramenia z praktických skúseností samotných terénnych sociálnych pracovníkov a tiež z uskutočnených terénnych výskumov. Najprv definujem samotnú terénnu sociálnu prácu a jej jednotlivé fázy. Na záver názorne opíšem, aké činnosti sa zväčša v teréne realizujú.

3.1 Definovanie terénnej sociálnej práce



Začnem pohľadom na slovenskú legislatívu, keďže ide o podstatný zdroj ovplyvňujúci samotnú prácu v teréne z hľadiska určovania kompetencií a financovania služby. Zákon o sociálnych službách (2008, § 13) definuje formy sociálnych služieb. Hovorí o ambulantných, terénnych a pobytových formách. Terénnu službu chápe ako takú, ktorá sa vykonáva v prirodzenom prostredí klienta.



Žiadna ďalšia špecifikácia tohto typu služby v zákone nie je uvedená. Chýba v ňom bližšia charakteristika streetworku – terénnej sociálnej práce vykonávanej priamo na ulici (na rozdiel od všeobecnej definície terénnej služby, ktorú možno vykonávať napríklad v rodine klienta, v inom zariadení, kde sa klient nachádza, vo väznici a pod.).



Klenovský v knihe od Pružinskej et al (2011), ako aj Levická (2008) hovoria o streetworku ako o jednej z metód terénnej sociálnej práce, ktorá vychádza z Chicagskej školy z 30. rokov minulého storočia v USA. Na rozdiel od širšieho pojmu terénna sociálna práca je termín streetwork charakterizovaný ako výkon priamo na ulici či v inom otvorenom priestore. Odlišuje sa tak od ostatných metód terénnej sociálnej práce.



Čechlovský (2003) opisuje jednotlivé funkcie terénnej sociálnej práce. Podľa neho je terénna sociálna práca aktívna vyhľadávacia a kontaktná činnosť zameraná na jednotlivca i sociálnu skupinu. Ide o sociálnu prácu s nízkoprahovou ponukou, pri ktorej terénny sociálny pracovník vyhľadáva členov cieľovej skupiny so zámerom nadviazať s nimi kontakt. Súčasťou tejto aktivity je i mapovanie lokality, ale aj sprevádzanie klienta, ktorému terénny sociálny pracovník poskytuje pomoc a podporu pri zvládaní náročných životných situácií. Mobilná činnosť predpokladá vnímavosť na potreby cieľovej skupiny. Streetworker musí byť flexibilný pri akýchkoľvek zmenách, ktoré nastávajú v cieľovej skupine, a to i v prípade, že sa zmení lokalita stretávania (túto zmenu môže spôsobiť napríklad zlé počasie, ročné obdobie, zdržiavanie sa nebezpečnej skupiny v lokalite a iné okolnosti). Ak to pracovníkovi dovoľujú kompetencie, cieľovú skupinu nasleduje na nové miesto.



Z tejto definície vyplývajú základné ciele terénnej sociálnej práce:

- vyhľadať jednotlivcov a skupiny v ich prirodzenom prostredí
- nadväzovať a udržiavať s nimi kontakt
- sprevádzať ich v ťažkých životných situáciách

Bednářová a Pelech (2000, s.7) hovoria, že „*terénna sociálna práca znamená doslova prácu na ulici, pričom nemá na mysli pozemnú komunikáciu, ale akékoľvek otvorené,*

neinštitucionalizované prostredie, a to zastrešené i nezastrešené (ulica, rockové kluby a pod.).“

3.2 Fázy terénnej sociálnej práce

V tejto kapitole názorne priblížim priebeh terénneho programu od prvých dní až po poskytovanie služieb z dlhodobého hľadiska. Budem teda rozprávať o fázach, ktorých časová aj obsahová nadväznosť je veľmi dôležitá. Ich nedodržanie môže v budúcnosti spôsobiť neúspešnosť celej práce. Naopak, citlivé, profesionálne nastavenie môže priniesť pozitívne výsledky.

V praxi som sa stretol s nasledujúcimi fázami terénnej sociálnej práce:

- mapovanie
- analýza zistených informácií a vyšpecifikovanie cieľovej skupiny
- prvokontaktovanie cieľovej skupiny
- roztápanie ľadov
- udržiavanie kontaktu

V nasledujúcich podkapitolách opisujem význam jednotlivých fáz pre prácu terénnych sociálnych pracovníkov.

3.2.1 Mapovanie

Predstavme si názornú situáciu novovznikajúceho terénneho programu. Terénny sociálny pracovník bez akéhokoľvek mapovania vyrazí do terénu nadviazať kontakt s potenciálnou cieľovou skupinou, ponúkajúc jej členom konkrétne služby (napríklad zdravotné ošetrovanie, jedlo, ošatenie a pod.), o potrebe ktorých je presvedčený a očakáva veľký záujem. V lokalite, ktorú si zvolil, je však menej ľudí bez domova, a preto je služba nedostatočne využívaná. Môže ísť o charizmatického, tvorivého, vzdelaného človeka so zaujímavými nápadmi, ktoré začne ponúkať v teréne ľuďom bez domova, pričom si nezistí ich potreby.

Môže byť táto jeho činnosť efektívna? Moja odpoveď znie, že pravdepodobnosť úspechu je pri takomto postupe veľmi otázna a malá. Problémom je neznalosť prostredia a potrieb cieľovej skupiny, s ktorou pracovník ide nadviazať kontakt.

Pre úspešnosť projektu je nevyhnutné hneď na začiatku investovať čas a energiu do tejto úvodnej fázy. Vďaka tomu budeme schopní nastaviť projekt tak, že bude adresný pre cieľovú skupinu a bude kopírovať jej potreby. Aj dobré nápady neoverené mapovaním totiž môžu byť v konečnom dôsledku kontraproduktívne.

Príčin, prečo určitá organizácia začne mapovanie v konkrétnom teréne, je viacero. Z vlastnej skúsenosti a z praxe iných kolegov považujem za dôležité nasledovné dôvody:

- **objednávka iného subjektu**

Príklad: Magistrát hlavného mesta SR má záujem finančne podporiť výkon terénnej sociálnej práce s ľuďmi bez domova v Bratislave;

- **pôsobisko organizácie**

Príklad: organizácia, ktorá zakladá nový terénny program, pôsobí v Bratislave, takže prirodzene nezačne mapovať v Žiline, keďže tieto dve mestá sú príliš vzdialené na rozbiehanie novej aktivity;

- **všeobecná znalosť a povest' danej lokality**

O určitej lokalite sú všeobecne známe informácie, vychádzajúce z prieskumov, štatistik či mediálnych správ, poukazujúce na vysoký počet prítomných ľudí bez domova. Potvrdzujú to skúsenosti a štatistiky rôznych štátnych i neštátnych organizácií, úradov aj polície.

Jabůrková (2008, s. 338) čiastočne potvrdzuje moju skúsenosť z praxe. „*Lokalitu, v ktorej terénny pracovník bude pôsobiť, si môže vybrať buď sám podľa vlastného uváženia, podľa svojich schopností a možností služby, ktorú bude ponúkať, podľa problematiky cieľovej skupiny, alebo výber lokality môže byť daný zákazkou spoločnosti riešiť určité problémy na konkrétnom mieste – v takom prípade prideliť danú lokalitu terénnemu pracovníkovi jeho zamestnávateľ.*“

Zhodu vnímam v „objednávke spoločnosti“ a dobrým postrehom je ponuka pre terénneho sociálneho pracovníka – vybrať si, kde bude pracovať, vychádzajúc z jeho schopností. Súhlasím s tým, pretože jeho osobnosť je pri práci v teréne zväčša rozhodujúca. Nie každý streetworker je vhodný na prácu s akoukoľvek cieľovou skupinou. Niektorí sa cítia na prácu vo vylúčenej komunite (napríklad v rómskej osade), iní na prácu s futbalovými chuligánmi. Sú streetworkeri, ktorí sa nájdu v práci s mladými ľuďmi na uliciach sídlisk, ďalších naplňa pracovať s klientmi bez domova.

V praxi môžu byť dôvody mapovania aj kombinované. Organizácie v začiatkoch pôsobenia v určitej lokalite s konkrétnou cieľovou skupinou mnohokrát zvažujú svoje možnosti z hľadiska personálneho, finančného, vedomostného alebo z pohľadu poslania a vízie.

Dĺžka mapovania závisí od veľkosti lokality, znalosti pomerov, uskutočnených kontaktov, od časových možností terénneho sociálneho pracovníka a pod. Je iné, ak mapujeme terén v malom meste alebo mestskej časti či sídlisku s počtom do 5 000 až 20 000 obyvateľov, ako keď mapujeme rozľahlú geografickú oblasť s veľkým počtom obyvateľov a pravdepodobnosťou výskytu mnohých ľudí bez domova. Dôležitým faktorom je tiež dĺžka pôsobenia a intenzita poskytovania služieb v teréne. Ak terénny sociálny pracovník mapuje v teréne trikrát týždenne po tri hodiny, zistí menej, ako keď je tam denne. Dôležité je, či to robí tím ľudí súčasne, napríklad desať terénnych sociálnych pracovníkov vo dvojiciach absolvuje v rovnakom čase rôzne trasy, alebo pracuje dvojica samotná. Podľa toho je rôzna aj rýchlosť mapovania. Počasie a ročné obdobie tu tiež zohrávajú podstatnú rolu. Zimmermannová (2008, s. 394) hovorí, že „*v letnom období je ľahšie sa s cieľovou skupinou stretávať vonku, v zime je náročnejšie vyhľadať ich v skrýšach, podchodoch, krčmách a pod.*“ Napriek tomu všetkému sa na základe vlastnej skúsenosti domnievam, že by táto fáza nemala trvať dlhšie než tri mesiace.

Mapovanie v teréne prebieha vo fázach, pričom počas každej z nich zisťujeme informácie, ktoré sme si na začiatku vytýčili. Ide o prípravnú fázu a mapovanie v samotnom teréne.

a) prípravná fáza

Práca OZ Proti prúdu v Bratislave bola zameraná na mapovanie nasledovných aspektov:

- lokality (celého mesta) – získavanie informácií o miestach zdržiavania sa rôznych skupín ľudí či jednotlivcov bez domova
- služieb pre ľudí bez domova – informovanie sa o dostupnosti vzhľadom na výšku prahu ponúkanej služby a jej geografickú polohu

Schuringa (2008) súhrnne nazýva tento zber informácií termínom „sociálna mapa“. Upresňuje, čo by v sociálnej mape nemalo chýbať. Rozhodujúce sú informácie o histórii lokality a komunity, demografické údaje, záznamy o infraštruktúre, neformálnej sociálnej štruktúre a životnom štýle obyvateľov či zmapovanie okolitých inštitúcií.

O mapovaní služieb, hoci z pohľadu inej cieľovej skupiny, píše aj Zimmermannová (2007a, s. 310). „Jednou z podstatných úloh je zmapovať lokalitu z hľadiska inštitucionálnej siete, tzn. vedieť o zariadeniach, s ktorými môže terénny sociálny pracovník v budúcnosti spolupracovať na spoločnom riešení problémov detí a mládeže.“

Terénny sociálny pracovník by teda mal mať prehľad, kontakty a nadviazanú spoluprácu so zariadeniami či s programami, ktoré sú určené pre tú istú cieľovú skupinu, s akou pracuje. V prípade potreby bude vedieť flexibilne reagovať, poradiť a nasmerovať svojho klienta na následnú pomoc.

b) mapovanie v samotnom teréne

K prvým krokom v rámci tímovej práce v Bratislave patrilo zaobstaranie si detailnej mapy mesta so zobrazením jednotlivých sídlisk a ulíc. Keďže bolo nevyhnutné pravidelne si zaznačovať miesta kontaktu s klientom, často sme využívali elektronickú mapu Google Earth. Umožňuje totiž označenie miest a vytváranie poznámok k nim (pzri s. 90). Zdalo sa nám to flexibilnejšie ako značenie na klasickú tlačenu papierovú mapu. Pri mapovaní väčších lokalít bola mapa nevyhnutná, no v prípade geograficky malých komunit a s malým tímom ľudí sme ju nepotrebovali. Informácie stačilo zapísať do denníka.

Pri práci s ľuďmi bez domova sa naši terénni sociálni pracovníci pri mapovaní charakteristík klientov zameriavali na nasledovné ukazovatele:

- vek
- sebestačnosť
- schopnosť zabezpečiť si stravu
- schopnosť zabezpečiť si ošatenie
- úroveň osobnej hygieny
- zdravie (fyzické a psychické)
- užívanie a stupeň závislosti od návykových látok
- úroveň bývania a prespávania
- úroveň informovanosti o službách

- príjem (napríklad sociálne dávky, príspevky, odmena z brigády, zo žobrania, z predaja druhotného odpadu, predaja Nota bene a pod.)
- čas strávený na ulici (dĺžka bezdomoveckého života)

Podstatným momentom pri mapovaní je zistiť presné miesto a čas zdržiavania sa klienta alebo skupiny v pozorovanej lokalite. Streetworkeri preto počas prvých dní obchádzajú rôzne miesta v okolí. Navštívia miestne parky, okolie obchodných centier, zberných surovín, mostov a iné priestranstvá, kde predpokladajú výskyt ľudí bez domova. Pri objavovaní miest stretávania sa potenciálnych klientov môžu terénny pracovníkom pomôcť určité vonkajšie znaky na ulici.

Zimmermannová (2008, s.394) hovorí, že terénny pracovník „pri obchádzaní miest, ktoré by mohli byť vhodné pre stretnutie potenciálnych klientov, si napríklad všíma väčšie množstvo odhodnených špakov od cigariet či jointov, obalov od potravín, vypitých plechoviek alkoholu.“

Pre streetworkera sú veľmi podstatné informácie o čase, ktorý cieľová skupina trávi v jednotlivých častiach terénu. Ľudia bez domova sa často uchýlia do svojpomocne vytvoreného prístreška, záhradnej chatky alebo hľadajú útočisko v úkryte pod mostom a na ďalších podobných miestach. Tieto lokality však opúšťajú už v skorých ranných hodinách, aby mohli byť prví pri prezeraní smetných košov. Počas dňa získavajú financie najčastejšie žobraním alebo zberom druhotných surovín. V tomto čase by ich teda terénni sociálni pracovníci mohli zazrieť skôr niekde pri kontajneroch na sídliskách, prípadne v zberných dvoroch či v centre mesta pri žobraní. Niektoré miesta využívajú stabilne (napríklad miesto žobrania), ďalšie však striedajú (ak sa pohybujú z jednej lokality do druhej).

Je dôležité, aby streetworkeri poznali interakcie, ktoré zväčša prebiehajú v jednotlivých skupinách klientov. V niektorých skupinách sú silní jednotlivci, ktorí majú vybudovaný rešpekt a autoritu. Niekedy je ich prejav sprevádzaný agresívnym správaním a manipuláciou. Z hľadiska prevencie rizikových situácií je dobré, ak terénne sociálne pracovníčky vedia o klientoch, ktorí sa prejavujú sexistickým správaním voči ženám. Znalosť interakcií a dynamiky skupiny pomôže terénny sociálny pracovníkom ľahšie pracovať so skupinou a jej jednotlivými členmi. Môžu tak predísť situáciám, že budú po celý čas kontaktu komunikovať len s dominantným jednotlivcom a menej dominantní budú v úzadí.

Zastrow (2007) sa pri mapovaní zameriava aj na osobnejšie informácie o jednotlivých ľuďoch bez domova. Sleduje napríklad vzťah a väzby na rodinu či priateľov, potenciál a schopnosti klientov aj ich blízkych. Dôležitá je aj motivácia jednotlivca riešiť svoje problémy, prostredie a zázemie, v ktorom klient žije.

Pri týchto osobnejších informáciách o klientoch sa dá polemizovať, či je možné získať ich už počas mapovania pri prvých kontaktoch s jednotlivcom, prípadne s celou skupinou, alebo si to vyžaduje dlhší čas. Prikláňam sa skôr k myšlienke, že tieto informácie sa streetworker dozvedá či odpozoruje až po dlhšom čase.

Podľa Zastrowa (2007, s. 257) je pre doplnenie veľmi dobré a zaujímavé odpozorovať aj perspektívu klientových síl: „Pri mapovaní situácie sa pracovník

nezameriava iba na negatívne veci (choroby, psychické problémy a pod.), ale všima si takisto klientove silné stránky (napríklad motiváciu riešiť problém).“

3.2.2 Analýza zistených informácií a určenie cieľovej skupiny

Po dôkladnom mapovaní je potrebné si veci zanalyzovať, prehodnotiť a podľa výstupov zvoliť vhodne nastavený program, ktorý bude odrážať potreby cieľovej skupiny. Je dobré si takúto analýzu vytvoriť v prítomnosti supervízora či iného facilitátora, ktorý môže s nadhľadom posudzovať situáciu a veci usmerniť objektívnejšie, napríklad počas strategického plánovania.

V OZ Proti prúdu sme po dôkladnom zmapovaní terénu v roku 2008 dospeli k vyšpecifikovaniu viacerých skupín ľudí bez domova. Z výsledkov vyplynulo, že terénni sociálni pracovníci sa najčastejšie stretávali so skupinou ľudí bez domova, ktorej životný štandard bol na veľmi nízkej úrovni (pozri s. 19). Bola charakteristická nedostatočným zabezpečením základných biologických potrieb, ako sú jedlo, spánok a pod. Ďalšia skupina (pozri s. 20) mala vyšší príjem a v porovnaní s prvou aj relatívne dobre zabezpečené biologické potreby, lepši štandard bývania v svojpomocne vytvorených príbytkoch či ubytovniach. Na ulici však ostávala často pre vysoké dlhy či stratu pracovných návykov. Mapovanie taktiež ukázalo, že v Bratislave nepôsobil žiaden iný terénny program pre ľudí bez domova*. Fungovala tu veľkokapacitná nízkoprahová nocľaháreň a niektoré iné služby, zväčša sa však nachádzali ďaleko od mestského centra, čo spôsobovalo, že ľudia s najnižším životným štandardom ich využívali len málo. Na základe týchto zistení sme usúdili, že sa treba primárne zamerať na prácu s touto skupinou klientov. Logicky vyplýva, že ak nemá človek bez domova zabezpečené základné biologické potreby, tak je priam nemožné pracovať s ním na vyšších hodnotách, ako je napríklad získanie práce a pracovných návykov, riešenie zlých vzťahov s rodinou, finančných dlhov a pod.

Podľa výsledkov mapovania si streetworkeri určia systém fungovania programu. Výsledky by sa mali odraziť na personálnej, časovej, finančnej a programovej štruktúre celého terénneho programu. V Bratislave sme napríklad pracovali v teréne vo večerných hodinách (17:00 – 22:00 hod.), keďže v tomto čase bola naša cieľová skupina klientov v najvyššom ohrození života. Dôvodom bol chlad (v zimnom období), menší počet obyvateľov zdržiavajúcich sa na ulici, a tým aj menšia možnosť na privolanie záchranky z ich strany. Do terénu chodievali z bezpečnostných dôvodov vždy dvaja terénni sociálni pracovníci, pretože šlo o večerný pracovný čas a kontakt na tmavých miestach. Keďže v celej Bratislave nebol žiadny terénny program pre ľudí bez domova, za vybranú lokalitu sme určili celé mesto – teda rozlohou veľký terén s vysokým počtom ľudí bez domova.

* V súčasnosti fungujú v Bratislave tri terénne programy pre ľudí bez domova: dva z nich (OZ Vagus a komunita sv. Egídia) pracujú prevažne s klientmi s najnižším životným štandardom a jeden (OZ Proti prúdu) je zameraný na predajcov Nota bene. OZ Vagus pôsobí v teréne od pondelka do soboty od 17:00 do 22:00 hod. Poskytuje stravu, základné sociálne poradenstvo, zdravotné ošetrovanie, ošatenie, odvoz a obsluhuje SOS linku na pomoc ľuďom bez domova v Bratislave 0949 655 555. Komunita sv. Egídia pracuje na dobrovoľníckej báze skôr charitatívneho charakteru každú stredu vo večerných hodinách v rámci centra Bratislavy. Ponúka podporné priateľské rozhovory, poskytuje občerstvenie a informačné materiály.

Zimmermannová (2007a, s. 310) tomuto nášmu kroku čiastočne nezávisle oponuje. „Bohužiaľ, nie je v silách terénneho pracovníka, aby sám či vo dvojici zachytil napríklad oblasť jedného väčšieho sídliska. Preto si musí terénny pracovník sám určiť svoje miesto, ktoré si ohraničí. Domnievam sa, že je dôležité vybrať si menšiu lokalitu, v ktorej môže pracovník pravidelne a efektívne pracovať s vybranou cieľovou skupinou. Vo väčšej lokalite by bola jeho práca roztrieštená a svojim klientom by nemohol zaručiť potrebnú pravidelnosť, ktorá je pre kontakt s nimi kľúčová.“ Súhlasím s ňou, u nás však vzhľadom na neprítomnosť terénnych služieb a rozhodnutie pracovať len so špecifickou skupinou ľudí bez domova šlo v tom čase o jediné možné, hoci náročné rozhodnutie.

3.2.3 Prvý kontakt s cieľovou skupinou

Po oboznámení sa s lokalitou a po určení cieľovej skupiny nasleduje jedna z najdôležitejších etáp. Streetworkeri oslovujú cieľovú skupinu, s ktorou sa ešte nepoznajú alebo ju poznajú veľmi slabo, a sú teda akoby „cudzincami“ v danej lokalite.

1. Spôsoby nadviazania prvého kontaktu

Spôsobov, ako kontaktovať jednotlivca či skupinu, je viacero. Každý z nich je špecifický. Určenie, ktorý spôsob má terénny sociálny pracovník zvoliť, závisí od intuície, skúseností a nastavenia – jeho, ale aj členov cieľovej skupiny.

Vychádzajúc z odbornej literatúry (Bednářová a Pelech, 2000, Jabůrková, 2008, Peterson, Wayman, 2006), ale aj z vlastnej skúsenosti poznám tieto spôsoby prvého kontaktu:

- a) priamy
- b) nepriamy
- c) sprostredkovaný
- d) Batman/Robin (kontakt jednou osobou)
- e) nepriamy (podľa Jabůrkovej)
- f) odporúčenie iným subjektom

Českí autori Bednářová a Pelech (2000) hovoria o priamom, nepriamom a sprostredkovanom spôsobe prvého kontaktu. Jednotlivé spôsoby priblížim podrobnejšie podľa opisu spomínaných autorov:

a) priamy

Pri priamom spôsobe je iniciatíva na terénnych sociálnych pracovníkoch. Môžu ho realizovať viacerými spôsobmi, napríklad predstavením sa alebo prostredníctvom aktivity.

Ak si pracovníci zvolia priamy spôsob prostredníctvom predstavenia sa, je dôležité, aby pri tom dodržali určitý štandard vypovedaných informácií voči cieľovej skupine. Kontaktovaným ľuďom by mali povedať, kto sú, napríklad krstné meno, názov organizácie, pre ktorú pracujú, alebo niečo, podľa čoho ich klient ľahko rozpozna. Náš tím používal oslovenie „Dobrý deň, my sme z Nota bene“, pretože názov

časopisu bol ľuďom bez domova v Bratislave vďaka projektu realizovanému OZ Proti prúdu veľmi známy a zväčša pozitívne vnímaný. Následne by sa pracovníci mali uistiť, či má klient záujem o kontakt a konverzáciu s nimi. Ďalšími podanými informáciami by malo byť objasnenie, prečo klienta oslovujú, a krátka informácia o službách, ktoré ponúkajú. Uvádzam názorný príklad z praxe: „Dobrý deň, my sme z Nota bene. Môžeme sa u vás na chvíľku zastaviť?“ Ak klient súhlasil, pracovníci sa predstavili: „Volám sa Peter, ja som Zuzana. Pracujeme s ľuďmi bez domova. Už ste o nás niekedy počuli alebo stretli niekoho z našich kolegov?“

Priamy spôsob prvého kontaktu je možné realizovať aj prostredníctvom vhodne zvolenej aktivity. Pomocou nej streetworkeri môžu uvoľniť prípadné napätie, ktoré je pri prvom kontakte častým sprievodným javom, keďže sa zoznamujú ľudia, čo sa nepoznajú, pričom medzi nimi môže byť vekový rozdiel a pod. Pri práci s ľuďmi bez domova v bratislavskom teréne sa nám osvedčilo ponúknuť klienta horúcim nápojom alebo koláčom. To zväčša pomohlo odľahčiť situáciu, prelomiť možnú klientovu nedôveru k cudzej osobe a počas pitia ponúknutého nápoja vznikol priestor na nadviazanie a rozbehnutie komunikácie.

Peterson, Wayman (2006) majú skúsenosť, že mladých ľudí mnohokrát streetworker nezaujme verbálne, ale cez interakcie – napríklad hrou. Aktivita, napríklad hádzanie frisbee (tanierom) alebo pomoc pri oprave ich poškodeného ruksaku či pokazeného bicykla, pomôžu členom cieľovej skupiny nadobudnúť dôveru voči pracovníkovi viac ako samotná konverzácia. Je dôležité vedieť, že klienti ho nielen počujú, ale vnímajú aj jeho správanie a gestá.

Pri ľuďoch bez domova by hru mohla vhodne nahradiť napríklad pomoc klientovi pri nesení ťažkého nákladu (trebárs káricky s papierom do zberu).

Z vlastnej skúsenosti viem, že nadviazať kontakt s klientom týmto spôsobom nie je náročné. Všeobecne sú totiž ľudia bez domova zvyknutí na stály kontakt s okoloidúcimi, pričom nie je rozhodujúce, či k nemu dôjde pri žobraní, alebo vtedy, keď obyvatelia prejavia záujem pomôcť im.

b) nepriamy

Pri tomto spôsobe si streetworkeri napríklad sadnú na lavičku v parku či na stanici v blízkosti potenciálnych klientov a pozorujú dianie v okolí. Kubert (2007, s. 97) hovorí: „Pracovník sa snaží najskôr vžiť do roly „normálneho“ hosta, aby sa takto mohol podieľať na interakcii cieľovej skupiny. Týmto sa snaží oboznámiť so sociálnymi štruktúrami skupiny. Pedagogické správanie vychádza najavo náhodne. Sociálny pracovník vytvára podmienky tak, aby mohol byť oslovený samotnými mladými ľuďmi. Mladí ľudia pritom určujú tempo a záväznosť kontaktu.“

Po čase môže prítomnosť streetworkera vyvolať u potenciálnych klientov rôzne pozitívne aj negatívne reakcie. Môžu si napríklad klásť otázky typu: „Čo je zač? Čo tu chce? Čo tak pozerá?“ Je možné, že sami členovia cieľovej skupiny pracovníka oslovia. V tom prípade im objasní svoje poslanie a dôvod zdržiavania sa v teréne. Výhodou tohto spôsobu je menej ofenzívny prístup, pretože prvý prístupuje samotný člen cieľovej skupiny. Nevýhodou môže byť potreba dlhšieho času a trpezlivosti zo strany

terénneho sociálneho pracovníka. Pri ľuďoch bez domova však k takýmto problémom nedochádza často, pretože potenciálni klienti sami zvyknú požiadať o oheň, cigaretu alebo peniaze.

Kubertova skúsenosť vychádza hlavne z terénnej práce s mladými ľuďmi. Pri ľuďoch bez domova by šlo skôr napríklad o sedenie v čakárni železničnej či autobusovej stanice, kde je viacero potenciálnych klientov, a sledovanie interakcií, ktoré tam vznikajú. Je častým javom, že človek bez domova sa prihovori spontánne – buď len voľnou diskusiou, alebo vysloví konkrétnu požiadavku na cigaretu či peniaze.

c) sprostredkovaný

Tento spôsob prvého kontaktu je asi najjednoduchší a najprirodzenejší. Klient, ktorý už streetworkera pozná, ho zoznami so svojimi kamarátmi. Malo by ísť o osobu, ktorú členovia vytypovanej skupiny vnímajú ako hodnovernú. Kubert (2007, s. 96 – 97) zo skúseností z práce s mladými ľuďmi opisuje hodnovernú osobu nasledovne: „môžu ňou byť obyvatelia, ktorí majú k cieľovej skupine dôverný vzťah, pracovníci iných zariadení, obsluha v krčme alebo taktiež iný mladý človek.“

Výhodou tohto spôsobu je odstránenie nedôvery celej skupiny alebo jednotlivca k novému človeku – terénnemu sociálnemu pracovníkovi. Je tu predpoklad, že pracovníka prijímú ľahšie a budú mu dôverovať viac („...je to známy môjho kamoša, asi bude v pohode.“), ako keby ich nezoznámil spoločný priateľ. Nevýhodou je však možnosť, že skupinu s pracovníkom zoznami jej neoblúbený člen alebo človek v aktuálne zlom nastavení (napríklad pohádaný so skupinou). Toto riziko sa potom môže preniesť aj do charakteru prijatia terénneho pracovníka skupinou.

Spôsob nadviazania prvého kontaktu treba zvoliť podľa povahových vlastností streetworkera a podľa toho, pri ktorom zo spôsobov sa bude cítiť lepšie, bezpečnejšie a istejšie. Nie je dobré, keď je pri oslovení ľudí bez domova napätý, cíti sa nepríjemne a je to na ňom aj vidieť. Členovia cieľovej skupiny to veľmi pravdepodobne budú vnímať. Preto je lepšie, keď pracovníci chodia vo dvojici, vzájomne sa podporujú a komunikujú o spôsobe oslovenia.

d) Batman/Robin (kontakt jednou osobou)

V knihe Streetworks od Petersona, Waymana (2006) som objavil ešte jeden spôsob kontaktovania. Autori hovoria o technike, ktorej pomenovanie vychádza pravdepodobne z americkej kultúry, pričom ho vo svojej knihe neobjasňujú. Ide o metódu, pri ktorej cieľovú skupinu alebo jednotlivca prvýkrát kontaktuje konkrétna dvojica terénnych sociálnych pracovníkov. Predpokladá sa, že v skupine môže panovať nedôvera voči cudzím ľuďom. Môže byť napríklad nejasné, či neprechovávali drogy. Autori preto odporúčajú, aby skupinu kontaktoval – oslovil len jeden z pracovníkov (v knihe ho nazývajú Batman), kým jeho kolega stojí pár metrov od skupiny (Robin). Zo skúsenosti hovoria, že ak cieľovú skupinu oslovuje len jeden z pracovníkov, obava klientov je menšia. Robin sa podľa situácie následne pripojí alebo nepripojí.

V Bratislave sme tento spôsob využívali hlavne pri kontaktovaní individuálneho klienta v menej bezpečnej zóne, napríklad ak spal pod schodmi, kde bol malý priestor, a tak by ho priblíženie sa dvoch streetworkerov mohlo vystrašiť.

e) nepriamy (podľa Jabůrkovej)

Aj napriek rovnakému názvu tu ide o odlišné aktivity ako pri spôsobe, ktorý spomínajú Bednářová a Pelech (pozri s. 38). V tomto prípade k verbálnemu kontaktu nemusí vždy dôjsť. Ide však o vytvorenie situácie, pri ktorej je klientovi umožnené, že v prípade potreby bude o terénnej službe vedieť. K informáciám o nej sa dostane napríklad prostredníctvom letáčikov v čakárni, na stanici či v zberných dvoroch, kde sa ľudia bez domova prirodzene zdržiavajú.

Jabůrková (2008, s. 333) tento spôsob ozrejmuje praktickým príkladom, keď terénny sociálny pracovník „rozširuje letáky a iné vytlačené materiály s ponukou terénnych služieb (napríklad v lekárňach, vo verejných inštitúciách atď.).“

f) odporúčenie iným subjektom

Publikácia Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe (2007) hovorí, že určitý subjekt (napríklad kontaktný pracovník nízkoprahového klubu alebo sociálny pracovník miestneho úradu a pod.) môže svojmu klientovi odporučiť kontakt s terénnym sociálnym pracovníkom. Takáto dobrá referencia môže naštartovať klientovu dôveru k streetworkerovi.

2. Dôležité zásady pri nadviazaní kontaktu

V predošlej podkapitole som hovoril o spôsoboch prvého kontaktu. Pri prvom, ale aj v prípade opakovaného kontaktu je dôležité, aby terénny sociálny pracovník dodržiaval určité zásady, ktoré pomáhajú pri práci s cieľovou skupinou. Na nasledujúcich stranách uvádzam zásady, ktoré poznám z praxe, a zároveň ich dopĺňam o skúsenosti iných autorov.

a) terénny sociálny pracovník by mal byť pre cieľovú skupinu zrozumiteľný

Pracovník by mal cieľovej skupine zrozumiteľne objasniť svoje poslanie. Predíde tým nejasnostiam, nedorozumeniam a možnému napätiu zo strany cieľovej skupiny. Zimmermannová (2008, s. 396) potvrdzuje naše slová: „Je chyba si myslieť, že sa klientovi zaviažeme tým, že mu zamlčíme svoju rolu a budeme sa vydávať za „staršieho kamaráta“. Každý užívateľ akejkoľvek služby, teda i ponuky terénneho sociálneho pracovníka, má právo službu odmietnuť. V prípade, že klient našu rolu prijme, tak bude rozumieť tomu, čo mu ponúkame.“ Ak to preniesieme na prácu s ľuďmi bez domova, je dôležité objasniť im hranice využitia našej služby, čo od nás môžu a čo nemôžu očakávať. Je to dôležité napríklad v prípade terénnych sociálnych pracovníčok, pretože klient si môže mylne myslieť, že s ním flirtujú, čo by pre ne mohlo byť v budúcnosti ohrozujúce.

b) terénny sociálny pracovník by mal zostať sám sebou

Klíma (2007) pri opise práce s mladými ľuďmi hovorí, že títo ľudia používajú špecifickú reč, ktorej pracovník nemusí vždy rozumieť. To isté môže platiť pri ľuďoch bez domova. Nie je hanba ujasniť si, čo svojím výrokom klienti mysleli. Naopak, dávame im tým najavo, že o nich máme záujem. Nie je potrebné preberať reč klientov ani začať napríklad počúvať rovnakú hudbu ako oni. Pracovník má byť sám sebou, má vystupovať ako dospelý, vyrovnaný, integrovaný človek, ktorý je nositeľom určitých vzorových rolí. Netreba sa teda klientom prispôbovať, a to ani rečou, ani oblečením, štýlom života či záujmami.

c) informovanie dôležitých inštitúcií o terénnej sociálnej práci vo vybranej lokalite

Najčastejšie inštitúcie, s ktorými je zväčša streetworker pri práci s ľuďmi bez domova v kontakte, sú štátna a mestská polícia, samosprávny kraj, magistrát, miestny úrad, zdravotné zariadenia a pod. Pred začatím práce s klientmi treba tieto inštitúcie informovať, že vznikol nový program pre ľudí bez domova. Zabráni to zbytočným nedorozumeniam. Napríklad polícia, nevediac o činnosti terénneho sociálneho pracovníka, by mohla počas jeho práce v teréne nevhodne zakročiť pri kontaktovaní ľudí bez domova v opustenej budove, čo by mohlo narušiť aktivitu a dôveryhodnosť streetworkera.

d) terénny sociálny pracovník má mať jasne určenú náplň práce

Súhlasím s Jabůrkovou (2008), ktorá upozorňuje na to, že terénny sociálny pracovník má mať jasno vo svojej pracovnej náplni. Nemá núkať klientom niečo, čo nie je jeho úlohou a čo je mimo jeho procesných hraníc.

Stalo sa nám, že streetworker s dobrým úmyslom poskytol klientovi podporu, ktorá značne presahovala rámec štandardných služieb programu Streetwork. Išlo o komplexné a časovo náročné riešenie situácie človeka, ktorému pracovník sprostredkoval kontakt s rodinou, úradmi a pomáhal mu vybavovať protialkoholické liečenie. Problém vznikol, keď aj napriek ochote tento pracovník nebol pre nedostatok času schopný rozbehnutú prácu s klientom dokončiť. Nik z tímu ho však nedokázal zastúpiť v plnom rozsahu.

Aj vďaka tejto skúsenosti viem, že nedodržanie zásady uvedomenia si kompetencií môže členov cieľovej skupiny skutočne zmiasť a spôsobiť nejasnosti vo vzťahu k pracovníkovi a jeho poslaniu.

e) terénny sociálny pracovník by mal v správnom časovom horizonte odovzdať klientovi podstatné informácie

Hlavne začínajúci terénni sociálni pracovníci sa často snažili klientovi poskytnúť už pri prvom kontakte čo najviac informácií o službách, možných aktivitách a pod. Táto snaha vychádzala z faktu, že termín ďalšieho kontaktu s klientom nebol istý. Množstvo informácií v krátkom časovom slede však dokáže byť pre klienta kontraproduktívne. Môže im nerozumieť a nemusí mať záujem všetko pozorne počúvať. V tom prípade

je vhodnejšie zvoliť správne dávkovanie informácií – postupne, počas niekoľkých kontaktov, v závislosti od ich dôležitosti a klientovej aktuálnej situácie. Človeku, ktorý spí v mrazivom počasí pod mostom a je mu zima, nie je nutné vysvetľovať všetky detaily o aktivitách, spadajúcich do terénneho programu. Stačí mu povedať, kto sú terénni pracovníci, a ponúknuť mu odvoz do nocľahárne.

f) terénny sociálny pracovník má mať svoj vlastný spôsob oslovenia

Spôsob oslovenia cieľovej skupiny veľmi závisí od streetworkerovej osobnosti. Každý má svoj štýl, ktorý je pre neho prirodzený. Nie je vhodné, aby sa sociálny pracovník nútil k osloveniam, ktoré mu nevyhovujú, pretože by ho mohli zneistiť.

Niekedy ani akokoľvek atraktívny spôsob kontaktovania zo strany terénnych sociálnych pracovníkov nemusia klienti prijať. Peterson a Wayman (2006) pracovníkom odporúčajú, aby niektoré reakcie zo strany cieľovej skupiny nebrali osobne. Môže ísť o vulgárne slová, impulzívne prejavy. Autori ich vysvetľujú ako prejav niečoho, čo cieľová skupina zažíva a prežíva, pričom s terénnymi sociálnymi pracovníkmi to priamo nesúvisí. Oni len cieľovú skupinu oslovili v určitom emocionálnom nastavení, ktoré jej členovia obracajú voči komukoľvek, koho stretnú, či je to ich kamarát, okoloidúci občan, alebo streetworker.

Môžem potvrdiť, že klient má niekedy zlú náladu a pod vplyvom alkoholu svoj stav prejavuje voči terénnym sociálnym pracovníkom, akoby oni boli príčinou jeho zlej situácie. V takom prípade nepomáhajú žiadne racionálne vysvetlenia. Jednoduchým riešením zväčša môže byť ponúknutie kávy a zľahčenie situácie. Tieto kroky môžu stlmiť klientovu agresivitu. Niekedy je však lepšie ukončiť kontakt a odísť.

g) terénny sociálny pracovník si má pamätať mená členov cieľovej skupiny

Petersonovi, Waymanovi (2006) sa veľmi osvedčilo pamätanie si mien jednotlivých klientov. Ako pomôcka sa im pritom osvedčil vreckový zošitok – pracovníci si doň zapisujú mená, ktoré sa dozvedeli počas kontaktu. Aby tým nepôsobili rušivo alebo nevzbudzovali nedôveru zo strany ľudí bez domova, tieto údaje zaznamenávajú po ukončení stretnutia. Klient, ktorého počas opätovného kontaktu streetworkeri oslovia jeho vlastným menom, je zväčša potešený ich dobrou pamäťou.

h) nesúdenie klientovho stavu

Elich (1993) hovorí, že pre fázu nadviazania kontaktu sú nevyhnutné časté a pravidelné stretnutia s klientom. Terénni sociálni pracovníci začínajú v tejto fáze klientovi dávať otvorené otázky a ponúkať možnosti riešenia jeho problémov. Na začiatku budovania vzťahu medzi človekom bez domova a pracovníkom je dôležité plné prijatie klienta a jeho správania. Platí to aj v prípadoch, keď ide o konanie alebo životný štýl, ktoré sú pre spoločnosť nevhodné, neprijateľné či nepochopiteľné, ako napríklad trestná činnosť, štýl obliekania, vonkajšie prejavy, hodnoty, názory a pod.

i) terénny sociálny pracovník má rešpektovať pravidlá ulice

Túto zásadu opisuje Zimmermannová (2008, s. 390 – 391), ktorá hovorí, že „pracovník prichádza do prirodzeného prostredia klienta ako hosť a musí vždy

rešpektovať pravidlá klientov. Nemal by si nikdy dovoliť nahlas komentovať napríklad pokrikovanie klientov na okoloidúcich občanov, zakazovať či vytýkať im konzumáciu alkoholu, fajčenie marihuany či tabaku. Ďalej by pracovník nemal zasahovať do bitiek, ktoré medzi klientmi na ulici prebiehajú. Na situáciu môže vyjadrovať svoj vlastný názor, ale do diania na ulici by nemal zasahovať.“

Toto tvrdenie, samozrejme, neznamená, že streetworkeri sa majú prizeráť na negatívne správanie klientov. Autorka poukazuje na skutočnosť, že terénni sociálni pracovníci sú len „hostami“ klienta na „jeho území“, preto majú veľmi citlivo zasahovať do klientských interakcií, obzvlášť pri prvých kontaktoch, keď je ešte dôvera a vzájomné spoznávanie sa na nízkej úrovni. V prípade, že sa niečo prieči pracovníkovmu svedomiu, má možnosť vyjadriť svoj postoj a prípadne odísť, ale mal by to robiť veľmi citlivo. Komentovať napríklad nadmerné pitie alkoholu u človeka bez domova, ktorého ešte dobre nepozná, nie je veľmi vhodné a nijako nápomocné.

V príklade, ktorý poznám z OZ Proti prúdu, klient urážal vlastnú partnerku. Keďže pracovníci vôbec nepoznali okolnosti ich konfliktu, riešenie situácie nechali na nich, s jediným komentárom, že je to ich záležitosť, nech ju však skúsia riešiť rozumne. Následne kontakt ukončili. K téme sa vrátili pri neskoršom stretnutí s klientkou – v situácii, keď bola mimo partnera – a ubezpečili sa, či nepotrebuje vzhľadom na charakter ich spolužitia podporu.

3.2.4 Roztápanie ľadov

Po skontaktovaní sa nasleduje „roztápanie či lámanie ľadov“ – icebreaking. Terénny sociálny pracovník sa v tejto fáze snaží spoznávať klientov, ich potreby a buduje s nimi pracovný vzťah. Odhaľuje dynamiku skupiny, hierarchiu jej členov, ich záujmy, hodnoty a pod. Zisťuje, čo si ku komu môže dovoliť, ako kto na čo reaguje, témy, o ktorých sa chcú rozprávať.

To isté platí aj pre druhú stranu – členovia skupiny sa zoznamujú s pracovníkom. Zaujíma ich, o čo mu ide, čo od nich chce, ako im môže byť osožný. Môžu sledovať jeho osobné hranice – napríklad ponúknuť mu alkohol a skúmať, ako zareaguje.

Terénny sociálny pracovník musí zostať sám sebou, udržať si hranice a pozíciu, ale má zároveň ukazovať, že je klientom k dispozícii. Obe strany musia chápať, že ich vzťah nie je kamarátsky. Pre streetworkerov ide po celý čas o prácu, v ktorej sú klientom nápomocní.

Kubert (2007, s. 98) tvrdí, že „popri verbálnych prejavoch má u terénneho sociálneho pracovníka veľký význam takisto úroveň neverbálnej komunikácie. Mnohí členovia cieľovej skupiny najprv pozorujú terénneho sociálneho pracovníka, aby si o ňom vytvorili dojem. Aká je jeho náladu? Ako pôsobí? S kým má už kontakty? Môže mu človek dôverovať, alebo je vari „špehún““

Autor tiež dodáva, že je dôležité, aby terénni sociálni pracovníci nadväzovali kontakt tak, že ku klientom pristupujú ako dospelé osoby a nehrajú sa na ich rovesníkov (v prípade práce s mladými ľuďmi sa im neprispôsobujú správaním, oblečením, vyjadrovaním atď.). Dôležité je byť ochotný vypočuť si ich príbehy,

ponúkať im vzťah a nepoužívať direktívne spôsoby či posudzovanie. Konat' a vychádzať s nimi dôveryhodne, byť pripravený podať im pomocnú ruku, ale zároveň zdôrazňovať svoje hranice.

3.2.5 Udržiavanie kontaktu

Po viacerých kontaktoch sa vytvára vzťah a začína rásť dôvera medzi skupinou či jednotlivcom a terénnymi sociálnymi pracovníkmi. Pre človeka bez domova, žijúceho na ulici často bez akýchkoľvek osobných vzťahov, je dôležité, že pozná niekoho, kto má o neho záujem, komu môže dôverovať, otvorene s ním hovoriť o svojich názoroch, pocitoch i problémoch. Pre klienta je zväčša novinkou, že sa o neho niekto zaujíma a je ochotný mu pomôcť. Inštitúcie, ktoré na tento účel majú slúžiť, nenavštevuje. Pociťuje k nim odpor, nedôveru, má o nich zlú mienku, nevie o nich, hanbí sa alebo je hrdý prosieť o pomoc.

Bopp (2007, s. 100) tvrdí, že „popri budovaní je v sociálnej práci dôležitý aj aspekt udržiavania kontaktu. Ako dospelí sme pri vyhľadávaní miest schôdzok mladých ľudí „hostami“ v ich prirodzenom prostredí. Keď sa s nimi stretávame v ich teritóriu, tak im ukážme, že máme trvalý a záväzný záujem o ich život, o ich dobro. To si od nás vyžaduje akceptovať ich normy, pravidlá a kultúrne osobitosti.“ Toto tvrdenie môžeme preniesť aj do práce s ľuďmi bez domova.

3.3 Činnosti v teréne

Po prvom kontakte a úvodných stretnutiach s cieľovou skupinou začínajú mať terénni sociálni pracovníci základné predstavy o jej členoch. V ďalšej fáze zisťujú, aký spôsob práce s nimi bude najvhodnejší. Pojmosloví NZDM (2008) hovorí o nasledujúcich činnostiach v teréne:

- kontaktná práca
- situačná a krízová intervencia
- poradenstvo
- sprostredkovanie ďalších služieb (sprevádzanie)
- prípadová práca
- jednorazové a príležitostné programy
- dlhodobé programy
- doučovanie (v prípade detí)

Tieto činnosti treba zvoliť podľa situácie, v ktorej sa pracovníci, ale aj klienti nachádzajú. Hoci som už o mapovaní ako o prvej fáze terénnej sociálnej práce hovoril, je nevyhnutné spomenúť ho opäť. Tentoraz v čiastočne rozšírenej podobe – ide o tzv. kontinuálne mapovanie. Herzog (2007, s. 316) hovorí, že pri kontinuálnom mapovaní sa treba zamerať na tieto charakteristiky:

- „či sa mení zloženie cieľovej skupiny a či sa neobjavujú v lokalite ďalšie skupiny, ktoré by mali byť predmetom záujmu terénneho sociálneho pracovníka
- či sa mení nepriaznivá životná situácia, s ktorou sa cieľová skupina stretáva

- či sa mení pohyb cieľovej skupiny v lokalite (teda sledovanie denného, týždenného i sezónneho pohybu v lokalite)
- či sa mení prostredie, v ktorom sa cieľová skupina pohybuje
- či sa neobjavujú nejaké potenciálne hrozby v lokalite (napríklad prisťahovaním sa „variča“ sa môže výrazne zvýšiť dostupnosť pervitínu pre dospievajúcich)
- či sa objavujú nejaké nové inštitúcie alebo iní spojenci, s ktorými je dobré pri terénnej sociálnej práci spolupracovať“

4.
PRÍSTUPY V TERÉNE VYUŽÍVANÉ
V BRATISLAVE, OLOMOUCI
A LONDÝNE

V tejto časti opisujem vlastné skúsenosti, získané počas realizácie programu Streetwork v OZ Proti prúdu. Prístupy ku klientom využívané v Bratislave porovnávam so spôsobmi práce aj zázemím terénnych programov v Olomouci (Charita Olomouc) a v londýnskom Westminstri (The Passage, The Connection at St. Martin's and St. Mungo's). Programy v spomenutých mestách som pozoroval v roku 2010 a z tohto obdobia pochádzajú aj informácie o nich, uvedené v tejto knihe. V súčasnosti však už môžu byť podmienky ich fungovania čiastočne pozmenené. Postupne opíšem spôsob práce s klientmi, ktorý pracovníci využívali počas realizácie terénnych programov. Spomením aj prostriedky, ktoré v práci používali, predstavím ich pracovný čas a náplň práce. Zaujímavé sú aj informácie o komunikačných kanáloch medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi i o sieti sociálnych služieb, v rámci ktorej pracujú. Keďže v Londýne funguje množstvo terénnych programov, v knihe priblížim len ich časť. Zameriam sa na širšie centrum mesta – štvrť Westminster. Fungujú tu tri programy, ktoré sú vzájomne prepojené a podmienky ich realizácie sú podobné.

4.1 Spôsoby pristupovania a kontaktovania klientov, prostriedky využívané v teréne

a) personálne zloženie jednotlivých terénnych programov:

• Bratislava

Náš tím tvorilo obvykle dvanásť terénnych sociálnych pracovníkov a jeden koordinátor. Okrem neho všetci pracovali ako externisti popri štúdiu na vysokej škole alebo mali hlavný pracovný pomer inde. Každý odpracoval v teréne priemerne 25 hodín mesačne, čo v praxi znamenalo 4 – 5 päťhodinových služieb.

• Olomouc

Na plný úväzok tu pracovali dvaja terénni sociálni pracovníci. Podliehali vedúcemu pracovníkovi strediska Samaritán, ktoré zastrešovalo ďalšie štyri programy v rámci organizácie Charita Olomouc. Úlohou jedného z dvojice bolo viesť terénny program. V krátkom období plánovali rozšíriť počet terénnych sociálnych pracovníkov na štyroch a personálne sa osamostatniť od denného centra. Cieľom týchto zmien malo byť odbremenenie streetworkerov od častého zastupovania zamestnancov denného centra na úkor vlastných prác v teréne.

• Westminster

Všetky terénne programy tvorili tímy približne siedmich terénnych sociálnych pracovníkov a jedného koordinátora, pričom všetci pracovali na plný úväzok. Každý z nich odpracoval priemerne 35 hodín týždenne. V dvoch terénnych programoch boli súčasťou tímu aj dvaja terénni sociálni pracovníci z Poľska so špecifickým cieľom zachytiť skupinu klientov, ktorá pochádzala zo strednej a východnej Európy. V jednom tíme pracovala aj terénna sociálna pracovníčka pôvodom z Rumunska, ktorá hovorila aj po maďarsky. Jej prioritnou úlohou bolo kontaktovať klientov týchto dvoch národností. Všetky tri terénne programy využívali externý terénny program

Mental health team (pozri s. 69), ktorého cieľom bola podpora klientov s psychiatrickými diagnózami.

b) faktory ovplyvňujúce personálnu štruktúru programu:

• finančná situácia terénnych programov

Personálne zloženie programov zásadne ovplyvňovala finančná situácia v organizáciách, v rámci ktorých terénne programy fungovali.

V Bratislave fungoval terénny program z viacerých zdrojov financovania. Išlo o vlastné príjmy OZ Proti prúdu z výnosov z predaja časopisu Nota bene, z 2 % z dane, od individuálnych darcov a z viacerých menších grantových projektov. Tieto príjmy neboli každoročne garantované a ich výška sa dala len odhadovať. Hoci podľa Výročnej správy za rok 2010 bol príjem z predaja časopisu Nota bene relatívne vysoký, dokázal pokryť len 60 % celkových nákladov organizácie, čo nestačilo na to, aby sme program Streetwork mohli personálne posilniť tak, ako si vtedajšia situácia vyžadovala.

Westminsterské programy boli pomerne štedro dotované zo štátneho rozpočtu a mali prepracované spôsoby fundraisingu, odskúšané dlhou históriou týchto organizácií. Každý z nich bol finančne stabilný. Aj z toho dôvodu tam bola nízka fluktuácia v tíme a väčšina pracovníkov tam pôsobila v priemere päť a viac rokov.

Podľa Výročnej správy Charity Olomouc za rok 2009 bol terénny program porovnaný z veľkej časti Olomouckým krajom a MPSVR ČR.

V OZ Proti prúdu sme si v tom čase nemohli dovoliť personálne zložiť tím zo streetworkerov na plný úväzok ako v Olomouci či vo Westminsteri. Takýto pracovný pomer by bol náročný aj z hľadiska pracovného času (pozri nižšie). Systém založený na externých pracovníkoch však spôsoboval problém s fluktuáciou v tíme. Vyžadoval tiež opakované investície do hľadania a vzdelávania nových terénnych sociálnych pracovníkov. Len v rokoch 2009 – 2011 sa na tejto pozícii vymenilo až 19 ľudí. Častým prijímaním nových terénnych sociálnych pracovníkov v úvodnej fáze po ich zapojení do projektu (priemerne prvých šesť mesiacov) bola kvalita poskytovaných služieb čiastočne znížená. Služobne starší terénni sociálni pracovníci museli zaškoliť a viesť nových pracovníkov, na ktorých nebolo možné klásť všetku zodpovednosť. Bola to koordinačne oveľa náročnejšia forma práce, pretože v tíme externistov mali komunikačné kanály svoje limity.

• pracovný čas v teréne

V Bratislave bol pracovný čas od pondelka do soboty, vždy od 17:00 do 22:00 hod. Ak to okolnosti vyžadovali, službu bolo možné predĺžiť. Z dôvodu menej výhodnejšieho pracovného času bol vytvorený väčší tím externistov, ktorý bol schopný pokryť každovečerné služby. Prijatie pracovníkov na plný úväzok by bolo pre spôsob práce zrejme náročné. Pri nízkom počte pracovníkov, ktorí by pracovali viacero večerov v týždni aj do 23:00 hod., by došlo k ohrozeniu ich psychohygieny a ťažšie by si dokázali zorganizovať súkromný čas. Tieto faktory by nakoniec zrejme spôsobili vysokú fluktuáciu v terénnom programe.

V Olomouci pracovali v teréne od cca 8:00 približne do 16:00 hodiny (pozn. podvečerné služby začali realizovať až neskôr, od mája 2011, po absolvovaní stáže

v OZ Proti prúdu).

Vo Westminsteri prebiehalo gro práce najmä ráno (približne od 5:00 do 8:00 hod.) a neskoro večer a v noci (asi od 20:00 – 21:00 do 3:00 hod.). Program fungoval aj počas dňa, najväčší dôraz sa však kládol na spomínané rána a noci. Systém služieb v teréne bol prispôsobený počtu ôsmich terénnych sociálnych pracovníkov. Z tohto dôvodu nebolo náročné pokryť v teréne celý vymedzený čas. Jednému terénnemu sociálnemu pracovníkovi vychádzala v priemere jedna nočná, jedna ranná a dve denné služby týždenne.

• veľkosť terénu a počet klientov

V Bratislave sme pracovali vo všetkých mestských častiach, čo predstavovalo veľmi veľkú geografickú rozlohu terénu. Pre zaujímavosť – cesta autom z jednej strany mesta na druhú trvá v závislosti od dopravnej situácie priemerne okolo jednej hodiny. Časová náročnosť prepravy sa odvíja od zvolenej trasy. Počet obyvateľov v hlavnom meste je 431 000. Na základe štatistík a vlastných skúseností v teréne odhadujú mimovládne organizácie, ktoré sa ľuďom bez domova venujú, ich počet v Bratislave až na 3000. Toto číslo zahŕňa zástupcov všetkých troch základných skupín (pozri kapitolu 1., s. 19). Nemápuje však ľudí, ktorým bezdomovectvo hrozí a o ktorých nie sú dostupné štatistické údaje. Program Streetwork počas roka 2011 pracoval s takmer 1000 ľuďmi bez domova, pričom šlo najmä o osoby s najnižším životným štandardom (pozri s. 19).

Kolegovia v Olomouci pracovali tiež v rámci celého mesta. Počet obyvateľov je tu však nižší – 102 000 (Olomouc, 2012). Klientov bez domova, s ktorými pracovali, bolo len 305.

Vo Westminsteri zaznamenali v roku 2010 až 1693 ľudí spiacich priamo na ulici – tzv. „sleeping rough“ (CHAIN, 2010a). Ide o mestskú časť širšieho centra v Londýne, kde je najvyššia koncentrácia turistov, služieb a tiež možností pre ľudí bez domova zadovážiť si živobytie. Pre systematickosť bola lokalita rozdelená na tri časti tak, aby terénne programy mohli fungovať v rovnakých časoch v rámci celého centra – každý v určenom teréne.

Porovnanie týchto podmienok ukazuje, že v Bratislave pracovali každý večer dvaja streetworkeri s najvyšším počtom klientov v rámci najväčšieho geografického terénu. Keďže klienti sa nezdržovali len v centre mesta, dochádzalo tu k problémom s premiestňovaním sa medzi kontaktnými miestami. Táto situácia neumožňovala také časté kontaktovanie klientov, ako by bolo potrebné, a tým znižovala kvalitu pracovného vzťahu s nimi. Z tohto dôvodu vyplynula aj požiadavka súvisiaca s prijímaním nových terénnych sociálnych pracovníkov – podmienkou sa stala schopnosť šoférovať auto. Pri zostavovaní tímu prevažne zo študentov a z absolventov vysokých škôl nebolo jednoduché túto podmienku splniť.

V Olomouci a vo Westminsteri bol vďaka menším vzdialenostiam pohyb v rámci terénu jednoduchší. Terénni sociálni pracovníci sa tam preto pohybovali zväčša peši alebo pomocou hromadnej dopravy. V Olomouci sa podmienky čiastočne zmenili, keď streetworkeri začali poskytovať služby aj mimo samotného mesta Olomouc – v blízkom okolí, v olomouckom a přerovskom okrese. Do vzdialenejších lokalít sa dopravovali služobným autom. Vďaka nemu mohli prepravovať ošatenie, ponúknuť asistenciu klientom s nižšou mobilitou a pod.

• **cieľová skupina a jej potreby**

Klientmi v Bratislave boli zväčša Slováci. Kontakty s ľuďmi iných národností boli zriedkavé. Preto pri výbere nových pracovníkov do tímu nebolo potrebné klásť dôraz na znalosti cudzích jazykov. OZ Proti prúdu sa počas roka 2010 v programe Streetwork skontaktovalo s 1000 klientmi (Streetwork, 2011).

V Olomouci v roku 2010 pracovali spolu s 305 jednotlivými klientmi (Výročná zpráva, 2010). Z cudzincov sa medzi nimi vyskytovali predovšetkým klienti slovenskej národnosti. Vzhľadom na blízkosť jazykov nebolo potrebné brať tento fakt do úvahy pri výbere pracovníkov.

Medzi klientmi vo Westminsteri bola podľa štatistiky CHAIN (2010b) polovica Bri-tov, až štvrtina pochádzala zo strednej Európy (z toho až 38 % tvorili Poliaci) a ďalšiu štvrtinu tvorili prisťahovalci z iných krajín (Afrika, Ázia, zvyšok Európy, Amerika a Austrália).

Tieto skutočnosti mali vplyv na kritériá pri výbere pracovníkov do skúmaných terénnych programov. Pre veľkú rozmanitosť národností, rás a tým aj jazykov bolo vo Westminsteri potrebné riešiť problém jazykovej bariéry medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a klientmi. Preto mali v tíme aj terénnych sociálnych pracovníkov z Poľska a Rumunska: „*Niekedy, ak klientovi nerozumieme a vôbec sa nevieme dohovoriť, privoláme si tlmočníka. Je však lepšie, ak reč klienta ovládajú samotní terénni sociálni pracovníci. Aj preto máme medzi sebou poľského a rumunskú terénnu sociálnu pracovníčku, ktorí sa zameriavajú najmä na prácu s týmito skupinami. No hlavne pri klientoch z Afriky je tlmočník často nevyhnutný.*“ (terénny sociálny pracovník z Westminsteru)

Problémy spôsobené jazykovou bariérou boli v Bratislave veľmi zriedkavým faktom a vyskytovali sa výhradne pri klientoch z Rumunska. Vzhľadom na obmedzené možnosti využitia tlmočnických služieb riešili terénni sociálni pracovníci situácie jazykovej bariéry v teréne svojpomocne. Spomínam si napríklad na jedného občana z Rumunska. S kolegyňou sme sa snažili zistiť klientov záujem o prevoz do nocľahárne sv. Vincenta de Paul. Pre uľahčenie situácie sme kreslili na papier, čo mu chceme povedať. Nakreslili sme auto, cestu, nocľaháreň, za obrázkami sme dali otáznik a ukázali ich klientovi, aby sa vyjadril, či sa chce dostať do nocľahárne. Klient prikývol a spomínanú noc prespal v nocľahárni.

4.2 Pracovný deň streetworkera v rámci terénneho programu a kontakt s klientom

a) **pracovný deň pracovníkov v jednotlivých terénnych programoch:**

• **Bratislava**

Náš pracovný čas bol od pondelka do soboty, vždy od 17:00 do 22:00 hod. Základom našej práce boli dva typy činností: stacionárna a vyhľadávacia. Pri prvom prístupe išlo o kontakt s klientmi na stálom mieste (v parku na Račianskom mýte a pri Hlavnej železničnej stanici – dvakrát týždenne v období od jari do jesene, trikrát týždenne v zime). O konkrétnom mieste, čase konania a typoch služieb boli klienti dlhodobo informovaní. Priamo na ulici sme im ponúkali jedlo, nápoje, základné so-

ciálne poradenstvo, základné zdravotné ošetrovanie a oblečenie. Pri realizácii tejto služby sme spolupracovali s organizáciou Kresťania v meste (pozri s. 84). Pri vyhľadávacej činnosti pracovníci kontaktovali klientov kdekoľvek v rámci mesta, v ich prirodzenom prostredí.

Jedným z faktorov, ktoré ovplyvňovali priebeh činnosti sociálnych pracovníkov v teréne, bola Linka na pomoc ľuďom bez domova v Bratislave (pozri s. 85). Prostredníctvom nej nám mohli obyvatelia Bratislavy oznámiť tipy na ľudí bez domova z ich okolia alebo na tých, ktorých stretli na ulici a bolo by dobré kontaktovať ich odborníkom. V závislosti od situácie sme buď poradili volajúcemu telefonicky a nasmerovali ho, alebo sme prišli na miesto a riešili situáciu osobne.

Prvých 30 až 45 minút sme trávili v kancelárii. Pripravovali sme si trasu, ktorou pôjdeme, a zisťovali sme, čo sa od nás bude čakať počas kontaktov na konkrétnych miestach. Vychádzali sme pritom z predošlých informácií o práci s jednotlivými klientmi na vybraných miestach, ktorú uskutočnili a zaznamenali kolegovia počas predošlých kontaktov. Informácie a odkazy sme mali z diára určujúceho trasu, podrobnejšie informácie získali zo zápisov z jednotlivých služieb či z poznámok v elektronickej mape Google Earth. Pripravili sme aj horúce nápoje, šatstvo, jedlo, doplnili medicínsky materiál do lekárnice a skompletizovali informačné materiály. Do terénu sme vyrážali vždy vo dvojici. S prípadným novým terénnym sociálnym pracovníkom išiel vždy služobne starší človek.

Ďalšie tri a pol hodiny sme trávili v teréne, kde sme sa pohybovali autom či peši. Počas výdaja stravy sme využívali aj pomoc dobrovoľníkov. Ľudia z partnerskej organizácie OZ Kresťania v meste pomáhali s prípravou a vydávaním stravy (teplých polievok), študentky medicíny s ošetrovaním klientov a mestská polícia s vytváraním bezpečia na mieste.

Záver služby trval od 30 minút do jednej hodiny a prebiehal podobne ako príprava v kancelárskych priestoroch. Zaznamenávali sme údaje o priebehu práce v teréne (pozri s. 90), zhodnotili samotný priebeh a umyli aj dezinfikovali použitý materiál.

• **Olomouc**

Terénni sociálni pracovníci začínali vo svojej kancelárii v budove, kde sídlili viaceré programy Charity Olomouc. Pri príprave trasy vychádzali z predošlých návštev terénu. Keďže v období mojej návštevy tu pracovala iba dvojica terénnych sociálnych pracovníkov, všetko prebiehalo pomerne rýchlo, pretože nebol potrebný prepracovaný komunikačný kanál, typický pre väčšie tímy, ako napríklad v Bratislave.

Na vybrané kontaktné miesta chodili streetworkeri peši alebo využívali hromadnú dopravu. V snahe nakontaktovať nových klientov začínali niektoré služby na Železničnej stanici. Následne pokračovali v naplánovanej trase a kontaktovali buď náhodne spozorovaných klientov, alebo tých, ktorí žili, prípadne sa zdržiavali na určitom stálom mieste. V teréne boli predpoludním aj popoludní, okrem prestávky na obed. Zaujímavosťou bolo, že nepracovali len v meste Olomouc, ale aj v blízkom mestečku Přerov, kam pravidelne, v rovnakých dňoch, dochádzali vlakom.

Terénni sociálni pracovníci poskytovali klientom informácie a sociálne poradenstvo. Mali pri sebe aj studenú stravu pre prípad príležitostného kontaktu s klientom vylúčeným z denného centra alebo človekom, ktorý toto zariadenie nevyužíva. Výho-

dou pre terénny program bolo zázemie denného centra, hygienického centra, ambulancie praktického lekára pre ľudí bez domova a nocľahárne v rámci ich organizácie v centre mesta, kam klientov pozývali. V prípade, že klient mal zábrany prísť tam sám, boli schopní ho odprevať alebo mu asistovať počas využitia potrebnej služby vo vybranom zariadení. Počas služby tiež poskytovali sociálne asistencie na úrady, do nemocníc a pod.

Záver služby prebiehal opäť v kancelárii, kde zaznamenávali všetky informácie o priebehu služby, hodnotili svoju prácu a prípadne plánovali aj trasu na ďalší deň, pretože ich v tom nemal kto zastúpiť (pozn. až neskôr – po rozšírení a osamostatnení terénneho programu na jar 2011 – si komunikačné kanály viac prepracovali o porady, supervízne stretnutia a pod.).

• Westminster

Anglickí streetworkeri tiež začínali pracovný deň v kancelárii. Pripravovali trasu s ohľadom na odkazy kolegov z predošlých služieb v teréne a iných organizácií z internetovej databázy CHAIN. Stretávali sa okolo 19:00 hod., niekedy ešte absolvovali spoločnú večeru. Samotný odchod do terénu však primárne prispôbovali aktuálnemu daniu v centre mesta, pričom brali ohľad na výskyt klientov. Práve pre veľkú frekvenciu turistov nebolo efektívne vyrážať do terénu skôr ako o 21:00 – 22:00 hod. Klienti sa totiž pred touto hodinou ešte nezdržovali na svojich stálych miestach, kde spávali. Často boli zaneprázdnení žobraním či inými spôsobmi získavania peňazí a kontakt so streetworkermi by mohol byť pre nich rušivý. Aj samotný ruch na ulici by mohol byť pre ich vzájomné pokojné stretnutie prekážkou.

Terénni sociálni pracovníci sa v práci pohybovali peši. Šlo totiž o centrum mesta a jazda autom by tu pre dopravné zápchy a ťažkosti s parkovaním bola skôr prekážkou. Klienti sa zdržiavali aj v rôznych zákutiach ulíc, kam sa autom nedalo dostať. V rámci kontaktu s klientmi kládli pracovníci dôraz na poskytovanie informácií o dostupných službách a motivovali ľudí k tomu, aby ponúkané možnosti využili. Pre komplexnosť systematickej práce s klientmi zapisovali informácie o nich do internetovej databázy CHAIN.

Terénni sociálni pracovníci klientov povzbudzovali na využitie denného centra aj ubytovne svojej materskej organizácie. Prípadne tiež klientom odporučili iné služby pre ľudí bez domova v centre mesta. Pri svojej práci podľa potreby využívali externý tím terénnych pracovníkov špecializovaných na prácu s psychicky chorými ľuďmi bez domova – „Mental health team“ a tzv. „bezdomoveckú políciu“ (pozri s. 63 a 69). V prípade potreby poskytovali klientovi sprievod k určitej službe či zariadeniu. Najčastejšie šlo o denné centrum, kde sa v noci dalo núdzovo prespať v bezpečí a teple. Záver služby prebiehal opäť v kancelárii, kde zaznamenávali údaje z priebehu služby do internetovej databázy.

b) priebeh pracovného dňa v jednotlivých terénnych programoch vzhľadom na špecifické okolnosti:

• príprava a určenie trasy

Počas návštev som si všimol podobnosti, ale aj rozdiely v terénnych programoch.

Vo všetkých troch mestách sa práce začínali aj končili v kancelárii. Príprava trasy na pohyb v teréne prebiehala odlišnými spôsobmi a pracovníci na ňu používali rozličné prostriedky.

V Bratislave sme využívali záznamy z jednotlivých služieb, program v diári a údaje spresňovali značením v elektronickej mape Google Earth. Tieto tri prostriedky museli časovo korešpondovať. Trasa tak bola zostavovaná nielen samotným rozhodnutím dvojice terénnych sociálnych pracovníkov, ale aj odporúčaniami vychádzajúcimi z predošlej práce ich kolegov. Dôležité bolo, že aktuálna dvojica terénnych sociálnych pracovníkov sa musela najprv „dostať do obrazu“, pretože zväčša neboli v teréne už asi týždeň, hoci informácie z priebehu práce v teréne si za celé obdobie každý deň čítali cez spoločné e-maily.

Terénni sociálni pracovníci v Olomouci nadväzovali na svoju vlastnú prácu, ktorú vykonávali dennodenne sami. Uľahčovalo im to fázu uvedenia sa do obrazu – vedeli, čo s klientmi riešili a čo sa dá očakávať od nasledujúcich naplánovaných kontaktov. Nemuseli si podrobnejšie prezeráť ani jednotlivé miesta kontaktov v mape, aby ich našli. Mnohokrát mohli vyraziť do terénu po niekoľkých minútach od začiatku služby, pretože trasu si mohli naplánovať už deň predtým.

Keďže vo Westminsteri pracoval väčší tím, pracovníci museli navzájom viac komunikovať, aby vedeli, čo kto vykonal a čo bude potrebné pri ďalšom postupe s klientmi. Využívali podrobný spôsob komunikácie cez internetovú databázu CHAIN. Podstatné bolo, že prostredníctvom nej sa súčasne dozvedeli nielen o práci svojich kolegov s konkrétnymi ľuďmi bez domova, ale aj o činnostiach a ďalších službách, ktoré spoloční klienti využívali, ako napríklad iný terénny program, denné centrum, lekár, sociálna pracovníčka mesta, ubytovňa a pod. Vďaka tomu mali širší obraz o tom, v akej situácii sa klient nachádza, aké má možnosti, čo by asi bolo vhodné s jednotlivými ľuďmi bez domova riešiť vzhľadom na vzniknuté okolnosti. Zisťovanie informácií na začiatku služby a zaznamenávanie nových faktov do tejto databázy na konci pracovného dňa bolo pomerne časovo náročné. Záviselo od množstva realizovaných kontaktov a ich priebehu, často však trvalo aj viac ako hodinu.

Každý zo spôsobov určovania trasy má svoje výhody aj nevýhody. Terénne programy vo všetkých troch mestách vychádzali z tamojších podmienok a možností. Databáza CHAIN je veľmi dobrý komunikačný prostriedok v Londýne. Je však možné, že dnes by v Bratislave a Olomouci ešte nebola využiteľná, pretože spolupráca v rámci siete sociálnych služieb nie je dostatočná, ale aj pre podmienky, v akých jednotlivé programy fungujú. Navyše v Bratislave by sme museli zvládnuť viac administratívnych úkonov, čo by pri našom 5-hodinovom pracovnom čase znamenalo viac práce v kancelárii na úkor aktivít v teréne.

• poskytované služby

Pre už spomínanú nedostatočnú sieť sociálnych služieb v Bratislave náš terénny program poskytoval základné služby zamerané na riešenie životných biologických potrieb klientov. Okamžité smerovanie klienta do ubytovacieho zariadenia alebo nemocnice bolo značne obmedzené oproti možnostiam, aké boli vo Westminsteri alebo v Olomouci.

Najdostupnejšia služba v Bratislave, kam bolo možné nasmerovať klienta najflexibilnejšie, bola nízkoprahová nocľaháreň sv. Vincenta de Paul. Komplikovanejšie to bolo s chorým a imobilným klientom, pretože zariadenia na to určené (útulok sv. Lujzy de Marillac a Betlehem sv. Matky Terezy) boli často obsadené a s čakacími lehotami. Aj pri návšteve centrálného príjmu v nemocnici čakali terénni sociálni pracovníci s klientom zväčša niekoľko hodín. Navyše sa často stretávali s predsudkami zo strany personálu či občanov voči ľuďom bez domova.

Návštevu ambulantného alebo špecializovaného lekára bolo možné zabezpečiť len ráno a vyžadovala asistenciu. V Bratislave nebola špecializovaná ambulancia pre ľudí bez domova, kde by sa klient pod jednou strechou osprchoval, prezliekol a absolvoval lekárske ošetrenie*. Terénni sociálni pracovníci preto často najskôr pomohli klientovi s osprchovaním, poskytl mu ošatenie a až potom s ním išli k lekárovi. Navštevovali buď nemocnicu Milosrdní bratia, alebo lekárov, ktorí ošetrenie osoby bez domova vykonávali nad rámec svojej pracovnej náplne** ako prejav ich spriaznenosti s ľuďmi bez domova a OZ Proti prúdu. Sprostredkovať klientovi návštevu lekára nebolo vždy jednoduché. Návšteva u lekára sa objednávala deň vopred a nie priamo v teréne s klientom. Preto termín, čas a miesto stretnutia bolo treba následne tlmočiť klientovi, ktorého kontaktovať bolo náročné, pretože nemal mobilný telefón a nie vždy sa stabilne zdržiaval na jednom mieste. Terénny program navyše nebol vždy schopný personálne a finančne zabezpečiť streetworkera na asistenciu. Existencia ambulancie by takéto organizačné komplikácie odbúrala.

V Olomouci pracovníci riešili podobné situácie nasmerovaním klienta do denného centra. Tam bolo „všetko pod jednou strechou“: sprcha, šatník aj ambulancia lekára, čo uľahčovalo prácu s klientom, jeho motiváciu, ako aj samotný priebeh ošetrovania. Bolo to zároveň finančne aj personálne jednoduchšie.

Vo Westminsteri často stačilo klientovi, ktorý prejavil záujem ísť k lekárovi, poskytnúť informácie o požadovanej službe, nachádzajúcej sa v blízkom dennom centre. Keďže denné centrá s lekárom sa nachádzajú v centre Londýna, aj opis miesta a samotný presun klienta bol zväčša veľmi jednoduchý. V Olomouci a vo Westminsteri bolo silné zázemie iných služieb na základnej alebo, z hľadiska potrieb klienta, vyššej úrovni, umožňujúce terénnemu programu zameriavať sa aj na intenzívnejšiu prácu s klientom. Terénni sociálni pracovníci mali možnosť sprevádzať klienta do denného centra, oboznámiť ho s priebehom služby, pomôcť mu prekonať zábrany. Mohli mu tiež pomôcť pri vybavení dokladov, dôchodku a podobných náležitostí.

V Bratislave sme tieto služby poskytovali v obmedzenom rozsahu, pretože sme mali veľmi ohrozené možnosti pre veľký počet klientov a limitujúci pracovný

* Ani v súčasnosti tu neexistuje zdravotná ambulancia pre ľudí bez domova. Medzičasom začali fungovať dva projekty. Prvým je ošetroňa sv. Alžbety, ktorú založili tri subjekty: VŠZSP Sv. Alžbety, OZ Proti prúdu a Depaul Slovensko. Poskytuje ošetrovanie ľuďom bez domova prevažne s najnižším životným štandardom, a to trikrát týždenne od 15:30 do 19:00 hod. Ošetroňa však nemá štatút zdravotnej ambulancie a nepracuje v nej lekár.

Druhým projektom je tzv. mobilná ambulancia, ktorú zastrešuje hospitálna rehoľa sv. Jána z Boha. Prostredníctvom auta (veľká dodávka) poskytuje zdravotné ošetrovanie a kontakt s lekárom či so zubárom v teréne každú stredu od 17:30 do 20:00 hod. v centre mesta. Ambíciou do budúcnosti je jej terénne pôsobenie v rámci celej Bratislavy. Základné zdravotné ošetrovanie v teréne poskytuje aj OZ Vagus, ale taktiež bez možnosti adekvátneho využívania lekára a ambulancie.

** Väčšina klientov programu Streetwork nemala kartičku poistenca a neplatila si zdravotné poistenie.

čas. Pomoc klientom, napríklad s vybavením dôchodku, sme pre časovú náročnosť a nutnosť pracovať s klientom nedokázali poskytnúť. Na samotné sociálne asistencie počas dňa sme mali vyhradených 40 hodín, čo v prípade časovo náročných situácií bolo veľmi málo. Ak naši sociálni pracovníci zapojení do projektu Nota bene mali zvyšný čas, klientov s takýmito problémami sme smerovali do našich priestorov na Karpatskej 10. Na druhej strane sme poskytovali základné zdravotné ošetrovanie, pretože táto služba bola nedostatková a niektorí klienti tak boli v ohrození straty končatín alebo, vo vyhrotených situáciách, aj života.

c) spôsoby, komunikačné techniky a zásady, využívané pri kontaktovaní klientov

• spôsoby kontaktu

V Bratislave sme využívali dva spôsoby kontaktu s klientmi: „vyhľadávací“, keď streetworkeri kontaktovali klienta priamo na mieste, kde sa práve zdržiaval, a „stacionárny“, keď klienti prišli za pracovníkmi na dohodnuté miesto (stanovište, kde prebiehal výdaj stravy). Druhý spôsob bol akousi kombináciou toho, čo sa v západných krajinách Európy zväčša štandardne poskytuje v rámci denného centra a len výnimočne v teréne.

Stacionárny spôsob bol náročný, keďže priamo na ulici vytváral akoby „inštitucionálnu“ službu. Na rozdiel od služieb terénnych sa v týchto prípadoch kládli všeobecne vyššie nároky na pravidlá pre klientov. Keďže na ulici platia pre ľudí bez domova zväčša nepísané pravidlá v rámci ich komunity, prirodzene tu vznikol určitý konflikt. Služba vstupovala do ich územia, komunity aj do ich pravidiel a prinášala nové zásady, ktoré určovali „cudzinci či hostia na ulici“ – terénni sociálni pracovníci. Počas poskytovania služby sa klienti napríklad nesmeli v rade na polievku (asi 80-členom) predbiehať, správať agresívne voči personálu či voči sebe navzájom a ani sa sexuálne obťažovať. Ak tak urobili, mohli dostať zákaz využívania týchto služieb na určité obdobie.

Systém bol náročný hlavne z jedného dôvodu: ak sme pri štandardnej vyhľadávacej činnosti nadviazali kontakt s klientom, ktorý sa správal agresívne alebo svojím správaním prekračoval hranice možností práce s ním (napríklad ak bol pod silným vplyvom alkoholu), ukončili sme kontakt a odišli sme. Vyhli sme sa tak možnému konfliktu, prípadne rešpektovali momentálnu nechuť klienta na kontakt s nami. Pri stacionárnom spôsobe práce nebolo jednoduché odísť a opustiť agresívneho klienta. Museli sme svoju pozíciu ustáť a udržať si autoritu. Ak by sme totiž pri každom náznaku nevhodného správania sa klientov unikali, mohli by sme v očiach niektorých ľudí z komunity, najmä „agresorov“, vyznieť ako pracovníci bez autority. Navyše by sme riskovali, že agresívnych ľudí ešte viac podnietime k neprípustnému správaniu bez rešpektovania pravidiel služby, čím by sme potenciálne ohrozili seba aj ostatných klientov. Na druhej strane nebolo možné pustiť sa s nimi do „rovného boja“ s použitím ich „zbraní“, ako sú vulgarizmy, vyhrožovanie, prekračovanie intímnej zóny či priamy fyzický kontakt. Vznikali však situácie, keď sme museli dať agresorovi jasne najavo, že napríklad v tento deň či počas určitého obdobia nemôže využiť žiadnu z ponúkaných služieb pre porušenie pravidiel. V takom prípade často nasledoval jeho „výstup“ plný vulgarizmov, vyhrožovania sa a vchádzania do našej osobnej zóny.

Naštastie však nikdy nedošlo k fyzickému útoku.

Občas dochádzalo k situácii, keď sme museli pozastaviť výdaj stravy a vysvetliť klientovi, ktorý sa predbiehal, že sa musí vrátiť späť do radu. Ak hrozila vážna riziková situácia, službu sme zastavili, zbalili všetky technické veci a spolu s dobrovoľníkmi miesto opustili.

Vznikal tu však aj iný problém, ktorý sme museli riešiť. K neprijemnej situácii mohlo dôjsť, ak by sme pri vyhľadávacej činnosti stretli klienta, ktorý mal zákaz využívať služby na stacionárnom mieste – na výdaji stravy. Tam sme mu službu automaticky neposkytli, ale ako postupovať mimo stacionárneho miesta? Bola to náročná úloha, pretože so zákazom mohli byť spojené aj negatívne emócie, ktoré by sa pri kontakte v teréne mimo stacionárneho miesta mohli proti nám obrátiť na pravidlami nechránenom území.

Niekoľko mesiacov sme s kolegami čelili agresívnemu správaniu asi päťčlennej skupiny klientov. Počas výdaja stravy táto skupina atakovala pracovníkov verbálne, dokonca to niekedy hraničilo s fyzickou agresiou. Jej členovia boli agresívni aj voči iným klientom. Napríklad keď pracovníci poskytli klientovi topánky, títo ľudia mu ich vzali. Incident sa odohral len pár metrov od kontaktného miesta a terénni sociálni pracovníci nemali možnosť agresorom v správaní zabrániť. Celá skupina neskôr po opakovaných incidentoch dostala dlhodobý zákaz využívať služby. Následne si pracovníci v tíme ujasnili, že s týmito ľuďmi nie je možné pracovať ani na stacionárnom mieste, ani mimo neho počas vyhľadávania. Po istom čase terénni sociálni pracovníci navštívili iného klienta, ktorý potreboval zdravotné ošetrenie. Počas poskytovania tejto služby sa v bezprostrednej blízkosti nečakane objavil jeden zo spomínanej skupiny agresorov. Riziko, že vznikne konflikt, bolo veľmi vysoké. Situáciu nakoniec zvládli bez vážnej ujmy, no neskôr, po prehodnotení situácie, sme sa rozhodli, že miesto tohto kontaktu nebudeme pre osobnú bezpečnosť navštevovať a ošetrovanému klientovi navrhneme možnosť kontaktu na stacionárnom mieste.

Po týchto skúsenostiach sme prehodnotili podmienky, v akých bola táto stacionárna služba poskytovaná. Pre jej bezpečný priebeh bola zabezpečená pravidelná účasť mestskej polície. Hliadka vytvárala pocit bezpečnosti a vzbudzovala rešpekt už len svojou pasívnou prítomnosťou. Odkedy sa stala súčasťou služby, skupina agresorov postupne prestala na miesto chodiť alebo prišla len výnimočne. My sme, naopak, museli uznať, že na ulici platia iné pravidlá, ako napríklad v dennom centre, a pri službách tohto typu je prítomnosť rešpektovanej autority nevyhnutná. Prostriedky sociálnej práce majú svoje limity, preto bola policajná hliadka svojou účasťou veľmi nápomocná. Úlohou policajtov bolo nachádzať sa nie priamo na mieste kontaktu, ale v jeho blízkosti. Zväčša sedeli v aute asi desať metrov od radu, a ak ich pracovníci priamo nevyzvali, nezasahovali do diania. Tieto pravidlá boli vopred dohodnuté s veliteľom mestskej polície konkrétneho okrsku. Vďaka tomu, že tieto pravidlá boli dobre komunikované, sa dostupnosť a bezpečnosť stacionárnej služby zvýšila. Počet jej klientov po zavedení tohto opatrenia vzrástol asi o 20 %. Ľudia, ktorí pred touto zmenou službu nevyužívali, totiž uvádzali nekultúrnosť a agresivitu na mieste výdaja ako jeden z hlavných dôvodov svojho nezáujmu.

Streetworkeri v Olomouci mohli rizikovým situáciám čeliť pri občasnom zastupovaní pracovníkov denného centra. Počas služby sa im mohlo stať, že udelili zákaz

klientovi v dennom centre a následne ho stretli vonku v teréne. Táto situácia mohla negatívne ovplyvniť kontakt. Z analýzy situácie v Olomouci vyplýva, že je výhodnejšie persónálne oddeliť tím terénneho programu, ktorý bude vykonávať čisto terénne činnosti (vyhľadávanie), a personál v dennom centre, čiže tím stacionárnej služby (pozn. persónálne osamostatnenie terénneho programu na jar 2011 a pokračovanie v úzkej spolupráci s denným centrom sa im osvedčilo).

Vo Westminsteri takéto situácie streetworkeri nezažívali, pretože pracovali iba vyhľadávacím spôsobom a oni sami si volili, v ktorých prípadoch budú s klientom v kontakte a v ktorých nie.

• prístupenie do klientovho teritória a predstavenie sa

Pracovníci všetkých terénnych programov kladli podstatný dôraz na to, ako ku klientovi prístupia a ako sa mu predstavia. Rozdiely medzi prístupom ku klientovi na viditeľnom mieste a predstavením sa v menej viditeľných lokalitách boli zjavné. Druhý spôsob bol riskantnejší: klient nemusel terénnych sociálnych pracovníkov hneď rozpoznať, prípadne nerozoznali oni jeho, čo mohlo priniesť zbytočné komplikácie a riziká.

Kontakt s klientom na viditeľnom mieste prebiehal vo všetkých skúmaných terénnych programoch približne rovnako. Išlo napríklad o prístupenie k človeku, ktorý sedel na lavičke v parku. Už z väčšej vzdialenosti klient mohol rozpoznať streetworkerov, ktorí k nemu pristupovali, vďaka čomu nevzniklo napätie na žiadnej zo zúčastnených strán. Pracovníci, napríklad z The Passage, sa predstavili: „Dobrý deň, sme terénni sociálni pracovníci z The Passage, môžeme chvíľku pokecať?“ Klient buď pristúpil na rozhovor, alebo dal najavo, že si kontakt neželá. Vo všetkých troch mestách bolo dôležité spomenúť názvy organizácií, pretože ich klienti väčšinou veľmi dobre poznali. Odbúrала sa tak možná nedôvera klientov, ktorí streetworkerov ľahšie identifikovali. Vedeli totiž, že menovaná organizácia poskytuje služby ľuďom bez domova a že od jej ľudí nehrozí nebezpečenstvo.

Naopak, pri kontakte na menej viditeľnom alebo tmavom mieste sa pracovníci zvyčajne už z väčšej vzdialenosti (cca 25 metrov) niekoľkokrát nahlas ozvali, ako napríklad v Bratislave: „My sme z Nota bene, môžeme vás navštíviť?“ Ak išli do neprehľadného terénu a nevedeli, či tam niekto je, zväčša sa ohlásili nasledovne (napríklad v Olomouci): „Tu sú terénni pracovníci Charity, je tu niekto, môžeme vstúpiť?“

Územie, na ktoré terénni sociálni pracovníci vstupovali, im bolo neznáme, cudzie a klienti si ho mohli prirodzene brániť. Bežne sa totiž stretávali s tým, že ich z miesta vytlačujú iní ľudia bez domova, vandali a pod. Ohlasovanie sa, ktorému klienti rozumeli, bolo z tohto dôvodu pre obe strany veľmi dôležité. Až po súhlasnej odpovedi zo strany klienta mohli streetworkeri pristúpiť bližšie.

Naši terénni pracovníci používali okrem ohlásenia ako prostriedok aj uniformy. Celý tím nosil jednotné oblečenie (vesta a tričko) rovnakej farby s logom organizácie. Na prednej aj zadnej časti boli vytlačené nápisy „Nota bene“ a „Terénna sociálna práca, Streetwork“. Uniformy sa využívali len vo vhodných situáciách. V neprehľadnom teréne alebo na stacionárnom mieste s množstvom klientov ich pracovníci mali oblečené, na prehľadnom mieste nie. Priamo na ulici, plnej okoloidúcich, mohla uni-

forma zbytočne budíť pozornosť ostatných ľudí. Niektorí z nich by mohli neprimeranými radami zasahovať do kontaktu terénnych sociálnych pracovníkov s klientom. V takých prípadoch bolo lepšie zostať „inkognito“. Aj pre klienta môže byť kontakt bez uniformy prirodzenejší a menej stigmatizujúci.

• úvodná konverzácia

V prípade všetkých troch programov sa prvých približne 30 sekúnd pracovníci uistovali, či je klient kontaktu otvorený a či ich vie identifikovať. Ako príklad uvediem kontakt streetworkerov s klientom vo Westminsteri:

Terénna sociálna pracovníčka: „Pán John, spomínate si na mňa? Ja som Kirsty a videli sme sa minulý týždeň.“

Klient: „No... Áno, pamätám, to bolo tam na rohu, pri trafike, že...?“

Terénna sociálna pracovníčka: „Jasné, to bolo tam. Ako sa vám odvtedy vodí?“

Klient: „...No... Nič moc.. Pravdupovediac, nezmenilo sa nič... Iba to počasie... Ha-ha-ha...“ (úsmev)

Terénna sociálna pracovníčka: „John, vy ste starý vtipkár!“ (úsmev) „A spomínate si, ako sme naposledy hovorili o možnosti navštíviť lekára v dennom centre The Passage?“

Klient: „No hej... Spomínam...“

Terénna sociálna pracovníčka: „Hm... A ako to s ním nakoniec dopadlo?“

Klient: „No nijako... Čo vám poviem, nešiel som tam...“

Terénna sociálna pracovníčka: „Jasné, a vieme vám s tým nejakú pomôcť, bol tam nejaký problém?“

Klient: „Na rovinu...?“

Terénna sociálna pracovníčka: „Iba na rovinu...“

Klient: „Ako vám to poviem, ako... U mňa je lekár jak čert... Nechcem ho ani vidieť, pomôžem si radšej sám.“

Terénna sociálna pracovníčka: „Nuž, nie je čert ako čert.“ (úsmev) „Ako sa má teda vaše chodidlo...?“

V dialógu pracovníčka zisťovala, či si ju klient pamätá a či môže nadviazať na dialóg pred týždňa, alebo má pripomenúť, kto je, čo vie klientovi ponúknuť a ozrejmiť obsah poslednej konverzácie. Kládla skôr otvorené otázky, podnecujúce klienta nielen stroho odpovedať, ale do rozhovoru aj viacej vstupovať.

V Bratislave sme na „prelomenie ľadu“ nedôvery, teda na vytvorenie akceptujúcej atmosféry, ponúkali klientovi kávu, čaj alebo malinovku. Najmä v prípade menej motivovaných klientov šlo zväčša o účinný prostriedok.

V našom tíme došlo k diskusii o spôsobe vedenia úvodného rozhovoru. Vznikla dilema, či pracovníci klienta v rozhovoroch nezaplavujú priveľkým počtom otázok na úkor načúvania jeho aktuálnej situácii. Veľká snaha streetworkerov dozvedieť sa o klientovi čo najviac ho, naopak, mohla odradiť od konverzácie a vyjadrenia svojich potrieb. Zhodli sme sa, že je dobré udržať rovnováhu medzi získavaním informácií potrebných pre pochopenie klientovej situácie a rešpektovaním pravidiel prirodzenej a nenásilnej komunikácie. Načúvaním jeho potrebám a pocitom dokážeme navrhnúť efektívnejšiu formu pomoci.

Prístupy, ktoré v rozhovore s klientom nasledovali po úvodnej fáze zoznamovania, boli v prípade všetkých terénnych programov podobné. Terénni sociálni pracovníci zväčša zisťovali, či klient od nich niečo nepotrebuje, či pozná služby, ktoré by mohol v meste využiť, ako je na tom zdravotne a pod.

V Bratislave, kde nebola dostatočná sieť sociálnych služieb, sme z rozhovoru prechádzali priamo k činu, v závislosti od klientových potrieb. Mohlo ísť napríklad o ošetrovanie, poskytnutie jedla či oblečenia. Hlavne v prípade zdravotných problémov sme sa u klientov stretávali so strachom, ktorý im bránil riešiť situáciu. Jeden z nich sa napríklad podľa vlastných slov tri mesiace nevyzul. Mal totiž z minulosti skúsenosť s amputáciou prstov, a tak predpokladal tie najhoršie scenáre. Snažil sa oddaľovať riešenie. Hovoril: „Príďte zajtra, zajtra sa na to pozrieme. Dnes nie, dnes iste nie...“ Takto to prebiehalo niekoľko dní pri meniacich sa dvojiciach terénnych sociálnych pracovníkov, ktorí tak spoznali, že klient má strach, hoci o ňom otvorene nehovoril. Pomohli mu prekonať ho ubezpečením, že ak sa vyzuje, dostane nové topánky a ponožky. Báť sa totiž, že už nebude schopný premočenú ponožku nasunúť späť na chorú nohu a ostane bosý. Strach mal aj z toho, čo bude nasledovať, keď zistia, že jeho chodidlo je vo vážnom stave. Pracovníci ho však uistili, že ak taká situácia nastane, budú mu asistovať – sprevádzať ho do nemocnice – a nenechajú ho s problémom samého. To sa aj stalo. Tento klient, žiaľ, prišiel o chodidlo, ale, našťastie, nie o život.

V Olomouci som zažil podobnú situáciu, keď človek bez domova, spiaci pod mostom s teplovodnou rúrou, nevyhľadával pomoc. Mal problémy so zrakom, ale vyhýbal sa lekárovi. Preto mu terénni sociálni pracovníci navrhli asistenciu.

• forma komunikácie – rozloženie síl medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi

Spôsoby v prístupovaní terénnych sociálnych pracovníkov ku klientovi boli rozdielne a veľmi záviseli od okolností kontaktu. Napríklad ak išla dvojica kontaktovať neznámeho človeka bez domova, ležiaceho v úzkom priestore ulice, v prípade všetkých terénnych programov priamy kontakt absolvoval len jeden z pracovníkov. Druhý stál niekoľko metrov za ním a situáciu iba sledoval. Šlo o veľmi citlivý prístup. Ak by sa totiž spiaci človek zrazu zobudil a v úzkom priestore videl dvoch ľudí nad sebou, mohol by od strachu alebo v šoku konať impulzívne. Tento prístup pracovníci využívali aj v prípade, ak boli v kontakte s nedôverčivým a bojzlivým klientom.

K inej situácii došlo napríklad u nás, keď streetworkeri kontaktovali istú štvorčlennú skupinu klientov. Medzi nimi bol dominantný muž, ktorý zápasil o slovo so ženou. Pracovníci sa preto prirodzene rozdelili, jeden z nich komunikoval s mužom a druhý so ženou. Neskôr sa spojili a následne oddelili tak, že jeden pracovník ostal s mužom, so ženou aj s tretím klientom. Druhý pracovník odstúpil dva metre od skupiny, aby tak vytvoril súkromie pre štvrtého klienta, ktorý prejavil záujem o osobný rozhovor, v skupine si naň však nevedel vytvoriť dostatočný priestor.

Túto techniku využívali pracovníci aj v prípade, že v skupine bol príliš presadzujúci sa, dokonca rušivý klient. Tieto osoby boli často pod vplyvom alkoholu, svojím správaním zaplavovali celú skupinu a znemožňovali jej kontakt s terénnymi sociálnymi pracovníkmi. V takej situácii jeden zo streetworkerov nadviazal pár metrov od

skupiny rozhovor s dominantným klientom. Ostatní mohli nerušene komunikovať s druhým pracovníkom. Podobne sa tiež postupovalo, ak rušivým elementom pri kontakte s klientom bol prehnane aktívny okoloidúci občan. Vtedy sa s ním jeden z pracovníkov chvíľu porozprával, zatiaľ čo druhý nerušene hovoril s klientom.

• **budenie verzus nebudenie klienta**

S dilemou či budiť, alebo nebudiť spiaceho klienta som sa stretol pri mnohých diskusiách medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi. Žiadny zo spomenutých terénnych programov nemal na túto otázku ujasnený názor, z čoho vyplývalo, že streetworkeri posudzovali každú situáciu individuálne.

V Bratislave platila všeobecná zásada: terénni sociálni pracovníci sa museli uistiť, či spiaci klient javí známky života a či nie je jeho život v ohrození. Sledovali pritom najmä klientovo dýchanie, prípadné zvratky v okolí jeho úst alebo možné zranenia. Ak nebola teplota vzduchu príliš nízka alebo sa spiaci človek nenachádzal na mieste, ktoré mohlo byť nebezpečné, napríklad na okraji cesty, nechali ho ďalej spať.

Vo Westminsteri boli sociálni pracovníci v teréne veľakrát práve v čase, keď už väčšina klientov spala. Túto tému preto považovali za dôležitú. V londýnskych uliciach som často videl ľudí bez domova nocovať v kartónových škatuliach, takže sa nedalo spozorovať, či klient spí, alebo nespí. Veľakrát bolo otázkou už len to, či tam vôbec je, alebo nie je. Terénni sociálni pracovníci preto oslovili klienta určitým pozdravom, čo ho zväčša zobudilo. Následne sa ho spýtali, či sa s ním môžu chvíľu porozprávať, alebo majú odísť. Klient sa rozhodol sám. Prekvapovalo ma však, že som u londýnskych klientov nevidel prejavy zlosti spôsobenej prebudením. Sú už zrejme zvyknutí, že ich na ulici občas niekto zobudí, pretože londýnske ulice sú rušnejšie ako u nás. Môže ich teda zobudiť ktokoľvek: hlučný okoloidúci, polícia či terénni sociálni pracovníci. Aj napriek tomu som si všimol, že budenie alebo nebudenie tu nie je plne štandardizované ako určitá zásada, ktorá platí pre celý tím. Niektorí pracovníci klienta asertívne zobudili, iní zas, vidiac klienta spať, do kontaktu nešli.

• **bezpečnosť a prevencia rizikových situácií**

Bezpečnosť terénnych sociálnych pracovníkov bola prioritou v prípade programov vo všetkých troch mestách. Okrem denných sociálnych asistencií (na úrady, k lekárovi) sa v teréne pracovalo vždy vo dvojici. Pracovné páry vo Westminsteri a v Bratislave boli podľa aktuálneho zloženia tímov tvorené čisto mužsky, žensky alebo zmiešané. V našom tíme sme rozlišovali situácie, ktoré sa javili ako rizikové, od menej rizikových. Pri tých prvých išli do terénu zväčša dvaja muži. V Olomouci boli v dvojčlenom tíme iba muži, takže sa touto otázkou nezaoberali (pozn. od roku 2011 sú v tíme už aj ženy).

Pri jednej návšteve klienta vo Westminsteri sme išli do tmavej uličky. Ešte pred vstupom do nej sa ma terénna sociálna pracovníčka spýtala: „*Cítiš sa na to, aby si tam išiel, alebo nie?*“ Uisťovala sa, či vo mne táto situácia nevyvoláva pocit neistoty alebo ohrozenia.

V Bratislave sme sa počas vzdelávania, zameraného na prácu s agresívnym klientom, rozprávali o tzv. „zlatom pravidle“. Toto pravidlo odporúča posudzovať situácie v teréne podľa „slabšieho článku“, čiže podľa pracovníka, ktorý sa v určitej situácii cíti byť viac ohrozený alebo neistý. Z hľadiska prevencie bezpečnosti dáva zlaté pravidlo streetworkerom istotu, že v rizikových situáciách bude hlas „slabšieho“ smerodajný a kontakt prerušia alebo ho ani nezačnú.

Zmiešanú dvojicu pracovníkov z Bratislavy raz v teréne nečakane prekvapil poľonahý, agresívny klient s nožom. Pracovníčka dala kolegovi dohodnutým heslom najavo, že chce opustiť miesto. On však na jej znamenie nereagoval, čo spôsobilo, že pracovníčka cítila ohrozenie a nemala kolegovu podporu. V ich situácii zlyhala vzájomná komunikácia, vplyvom čoho mal pracovník málo informácií o hraničiach svojej kolegyne. Na základe tejto skúsenosti vieme, že konanie v rizikových a hraničných situáciách si vyžaduje predošlú dohodu v tíme. Dôležité je aj vzdelávanie a príprava, napríklad prostredníctvom hrania podobných modelových situácií a ich následného hodnotenia.

Využívanie pomoci mestskej polície na výdaji stravy u nás som už opísal (pozri s. 58). Vo Westminsteri na kontakt s psychicky chorým klientom využívali terénni sociálni pracovníci pomoc špecializovanej „bezdomeveckej“ polície. Jej zamestnanci boli školení na riešenie špecifických situácií, vznikajúcich v práci s ľuďmi bez domova. V náročných situáciách môže ísť o kontakt s agresívnym alebo psychicky chorým klientom, čo si vyžaduje prístup autority. Streetworkeri využívali pomoc tejto polície aj v prípade kontaktu s podozrením na ilegálneho prístahovalca na ulici. Školená policajná jednotka dokáže pracovníkom v teréne veľmi pomôcť, pretože sa môžu omnoho viac spoľahnúť na kompetentnú spoluprácu a zaobchádzanie s klientom ako pri spolupráci s bežnou policajnou hliadkou, ktorá nemá skúsenosti s potrebným vystupovaním pred ľuďmi bez domova.

Ďalšou zhodou vo všetkých troch mestách bolo, že pracovníci pri návšteve kládli dôraz aj na to, čo sa odohráva v ich okolí. Keď boli napríklad v klientovom provizórnom príbytku, popri rozhovore s ním si všímali, či sa niekto podozrivý neblíži a či je atmosféra aj klientova nálada pokojná, alebo napätá. V Bratislave sme pre prípad vznikajúcej alebo prebiehajúcej rizikovej situácie mali dohodnuté heslo. Keď ho pracovník povedal svojmu kolegovi, obom bolo jasné, že urýchlene ukončia kontakt a odídu, pretože sa aspoň jeden z nich necíti bezpečne. Heslo muselo byť veľmi prirodzené a nenápadné, aby v klientovi nevzbudilo ešte väčšiu nedôveru a agresivitu. Mohla to byť napríklad veta „máme dohodnuté stretnutie, tak už musíme ísť“.

Pre prípad rizikovej situácie bolo dôležité klásť dôraz aj na štýl oblečenia a obuvi terénnych sociálnych pracovníkov. Športové oblečenie a obuv umožňovali jednoduchší únik ako šľapky alebo obuv s vysokými opätkami. Aby mali pracovníci voľné ruky a nič ich výrazne neobmedzovalo, zväčša so sebou nenosili veľa vecí, prípadne ich mali uložené v ruksaku. Aj preto sme v Bratislave zamenili veľké termosky na horúce nápoje, čo sme predtým nosievali v rukách, za menšie, ktoré sa zmestili do ruksaka.

4.3 Technické prostriedky využívané v teréne

Asi najväčšie rozdiely medzi bratislavským a ostatnými terénymi programami boli práve v tomto bode. Bratislava mala k dispozícii bohaté technické a materiálne vybavenie, ktoré sa využívalo priamo v teréne: auto, ruksak, informačné materiály, uniformy, notebook, mobilný telefón, termosky s kávou a čajom, jedlo, oblečenie, lekárnička aj čelové svetlá.

Zvyšné terénne programy pracovali väčšinou len s informačnými materiálmi, baterkami a v Olomouci mali k dispozícii aj paštety s chlebom (pozn. dnes už v Olomouci používajú v teréne aj termosky s čajom, lekárničku a čelové svetlá). Na rozdiel od bratislavských pracovníkov využívali počítač a mapu len v kancelárii pred a po návšteve terénu.

Tieto rozdiely boli spôsobené už spomínaným nedostatkom následných služieb v Bratislave a ich čiastočným suplovaním práve terénym programom.

a) technické prostriedky využívané v bratislavskom teréne

Pri práci v teréne sme využívali viacero technických prostriedkov. Išlo najmä o:

- **auto**

Auto nám slúžilo na presun medzi jednotlivými kontaktnými miestami a prevoz obzvlášť imobilných klientov. V rámci diskusie o najvhodnejšom type vozidla sme najprv zvažovali kúpu veľkej dodávky, ktorá by plnila účel mobilnej ošetrovne a poradne. Pri jej šoférovaní viacerými terénymi sociálnymi pracovníkmi by však mohli nastať problémy. Zvolili sme preto auto typu „pick-up“, ktoré nám veľkosťou vyhovovalo najviac. Vďaka tomu ho mohli šoférovať aj menej skúsení vodiči.

V Olomouci si vo výnimočných prípadoch požičiavali služobné auto využívané v inom projekte.

Vo Westminsteri by však auto nebolo veľmi efektívne. Terénni sociálni pracovníci pôsobili výlučne v centre mesta, kde boli časté dopravné zápchy. V prípade potreby prevozu klienta preto radšej privolali záchranku alebo taxík.



Auto využívané OZ Proti prúdu v bratislavskom teréne

- **uniformy**

Pracovníci z OZ Proti prúdu používali uniformy v závislosti od okolností v teréne. V centre mesta a na staniciach, kde bolo množstvo okoloidúcich ľudí, ich nenosili, v neprehľadných lokalitách a počas stacionárnej služby vydaja stravy áno.

Streetworkeri v Olomouci v čase prieskumu uniformy nepoužívali. Dnes používajú visačky s logom združenia Charita Olomouc.

V Londýne takéto prestrojenie nebolo prospešné. Terénni pracovníci pôsobili výlučne v centre mesta, plnom iných ľudí, kde by v uniformách vzbudzovali nevhodnú pozornosť.



Uniformy využívané OZ Proti prúdu v bratislavskom teréne

- **notebook**

Prenosný počítač slúžil na prezeranie elektronickej mapy, prípadne na zapisovanie priebehu služby už počas nej. Nevýhodou bola nestálosť internetového pripojenia v niektorých lokalitách.

- **termosky s kávou a čajom, v lete s malinovou**

Nápoje sme považovali za veľmi prínosný prostriedok na nadviazanie a úvod kontaktu. Ich účelom bolo prekonanie zábran v komunikácii medzi klientom a terénymi sociálnymi pracovníkmi. Jedlo, lekárnička a šatstvo boli výlučne bratislavskou záležitosťou, lebo v pôsobisku iných terénnych programov tieto služby boli v dostatočnej miere zabezpečené stacionárne.

- **mobilný telefón – Linka na pomoc ľuďom bez domova**

Linku na pomoc ľuďom bez domova sme mohli zaviesť vďaka podpore od spoločnosti Orange Slovensko. Osvedčila sa na využívanie pomoci zo strany obyvateľov, ktorí mohli na ňu zavolať. Počas celkového fungovania programu sme na linke prijali 770 telefonátov. Terénni sociálni pracovníci mohli občanovi poradiť, ako postupovať, alebo, ak to bolo možné a potrebné, prišli na miesto za človekom

bez domova osobne. Niekedy však boli volajúci prehnane aktívni a mali nereálne očakávania či požiadavky na pracovníkov. Napríklad jeden občan, s ktorým sa pracovníci stretli aj pri klientovi na ulici, žiadal, aby človeka bez domova streetworkeri vzali do nocľahárne, našli mu prácu a pod. Nezohľadňoval pritom klientovu situáciu, motiváciu a iné aspekty, ktoré treba brať do úvahy pri poskytnutí pomoci. Pri rozhovore pracovníkov s klientom nevhodne vstupoval do rozhovoru a narúšal poskytnutie odbornej pomoci.

b) technické prostriedky využívané vo všetkých terénnych programoch:

- **informačné materiály**

Informačnými materiálmi disponovali pracovníci všetkých terénnych programov. V Bratislave boli značne prepracované, s podrobným opisom jednotlivých služieb, ktoré klienti mohli dostať, aj ich podmienok. Súčasťou našich materiálov bola aj mapa.

V Olomouci ani vo Westminsteri nebola mapa v informačných materiáloch nevyhnutná, pretože streetworkeri pôsobili v rámci menej rozľahlého terénu a klienti jednotlivé služby zväčša ľahko našli.

- **jedlo**

Nosenie jedla do terénu bolo štandardom pre pracovníkov z Bratislavy a Olomouci. V oboch terénnych programoch ho považovali za prostriedok na uľahčenie kontaktu a v určitých situáciách aj za krízové riešenie pre hladného klienta.

- **osvetlenie**

Každý terénny program využíval nejaký druh osvetlenia. Pracovníci v Bratislave či vo Westminsteri vyrážali do terénu často po zotmení a aj v Olomouci dochádzalo k situáciám, keď bolo svetlo potrebné, napríklad v starých domoch.

Naši pracovníci využívali čelové svetlá, aby mali voľné ruky pri ošetrovaní, a jednu ručnú baterku s ďalekým dopadom svetla — pre situácie v lese, vo veľkých budovách a pod. Bolo dôležité, aby ručná baterka nebudila ešte pred rozsvietením dojem zbrane (tvar ako palica či obušok) a nevystrašila klienta.

4.4 Komunikačné kanály medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi

- **elektronická internetová databáza**

Vo Westminsteri mali podrobne prepracovaný systém zaznamenávania údajov o klientoch. Išlo o elektronickú internetovú databázu CHAIN, do ktorej povinne prispievali organizácie, poskytujúce ľuďom bez domova v Londýne a blízkom okolí až 80 jednotlivých typov služieb (CHAIN, 2010a). Terénni sociálni pracovníci v nej mohli nájsť údaje o jednotlivých klientoch, plán práce s nimi v rámci iných subjektov, ktoré boli s ľuďmi bez domova v kontakte. V záznamoch bola obsiahnutá celá

história práce s jednotlivým klientom; boli tu informácie o jeho stravovaní sa, mieste prespávania, návštevách u lekára a pod. Pomocou týchto informácií bolo možné klienta ľahšie nasmerovať a prepojiť s inými službami, ktoré mu mohli pomôcť.

Pracovníci boli povinní vychádzať pri kontakte s klientom z informácií v databáze, aby ich práca s ním zapadala do celosieťovej starostlivosti. Zaznamenávali preto o každom klientovi, ktorého kontaktovali, všetko, čo sa dozvedeli: v akej situácii sa nachádzal, čo mu poskytli alebo poradili. Takýto systém bol výhodný nielen pre nich, ale aj pre samotného klienta. Vďaka databáze mohol človek bez domova napríklad ľahšie využiť inú službu — keď ho pracovníci odporučili, zaznamenali to do systému. Personál poskytujúci potrebnú službu potom z uvedenej informácie či odporúčenia (tzv. referral) vychádzal. Databázový systém pracoval komplexnejšie a dokázal vyhľadať širší záber služieb s ohľadom na konkrétneho klienta. Určité informácie alebo úkony sa tak nemuseli realizovať opakovane a práca mohla mať rýchlejší aj flexibilnejší priebeh. Hlavne pri psychicky chorom a dezorientovanom klientovi systém pomáhal ujasniť, ako sa s ním už pracovalo a aký by mohol byť ďalší postup.

V teréne vo Westminsteri sme stretli klienta, ktorý sa cítil zmätene, nevedel, čo má robiť. Tvrdil, že nemôže dostávať sociálne dávky. Nevedel to presne zdôvodniť, ale bol presvedčený, že mu ich na úrade odopreli neoprávnene. Cítil sa ukrivdený. Terénni sociálni pracovníci s ním išli do denného centra a tam pomocou databázy zistili, že klient neprišiel na dohodnuté stretnutie so sociálnym pracovníkom za účelom riešenia sociálnych dávok. Prekvapený klient nevedel, že bol dohodnutý na stretnutí. Po tejto informácii sa ľahko dohodol s príslušným pracovníkom na stretnutí.

Tento systém pracovníci hodnotili ako časovo náročný. Práca s ním im zaberala (v závislosti od počtu kontaktov a okolností) jednu až dve hodiny, ktoré trávili v kancelárii. Na druhej strane im vzhľadom na veľký počet klientov a širokú sieť podporných služieb pomáhal systematicky a prehľadným spôsobom pracovať s individuálnym klientom.

- **interná databáza, elektronická mapa a diár**

Terénne programy v Bratislave a Olomouci nevyužívali žiadny systém podobný londýnskemu. Pracovníci si zaznamenávali informácie do predpísaných interných formulárov.

V Bratislave sme mali formuláre uložené v notebooku a pri ukončení služby ich dvojica pracovníkov rozposlala všetkým členom tímu e-mailom. Údaje o kontaktných miestach a oslovených klientoch sme zaznamenávali aj do elektronickej mapy Google Earth. Keďže naši terénni sociálni pracovníci pôsobili v rámci celého hlavného mesta, mali zaznamenaných až 365 jednotlivých kontaktných miest, kde sa klienti zvyčajne zdržiavali alebo prespávali (interný štatistický údaj OZ Proti prúdu). V rámci systému práce trinásťčlenného tímu bolo preto veľmi dôležité podávanie podrobných informácií o tom, kde sa miesto kontaktu nachádzalo a aký bol priebeh stretnutia s klientmi. Značka na mape ukazovala presne na kontaktné miesto, čo umožnilo dvojici terénnych sociálnych pracovníkov ľahšie ho nájsť a mať súhrnné informácie o klientovi z tejto lokality v jednom odkaze. Miesta, ktoré bolo potrebné kontaktovať

počas nasledujúcich služieb, aktuálna dvojica streetworkerov zaznamenávala do diára k jednotlivým dátumom. Pracovníci nastupujúci na ďalší deň tak mali už vopred pripravenú časť trasy.

Databáza londýnskeho typu by bola v Bratislave veľmi prínosná, ale jej zavedenie by si vyžadovalo veľa zásadných zmien. Mnohé organizácie majú totiž vzhľadom na počet ľudí bez domova poddimenzovaný stav personálu, sú preto plne vyťažení v priamej práci s klientom a nemajú dostatok priestoru na administratívnu činnosť. Sociálna sieť služieb v Bratislave je oproti londýnskym podmienkam tiež poddimenzovaná (pomer počtu klientov a ich potreby vzhľadom na počet služieb, ich ponuku a dostupnosť). V rámci riedkej siete by bolo vytváranie prepracovaného a finančne náročného systému menej odôvodniteľné. Vytvorenie informačného systému taktiež predpokladá vysokú profesionalitu služieb a ich pracovníkov, aby sa prepojené informácie nezneužili v neprospech klientov. Mohlo by sa totiž stať, že pracovník by jednal nekompetentne: subjektívne by napríklad rozhodol – na základe príliš strohých informácií z databázy – o tom, že klientovi neumožní využitie služby, ktorú však objektívne potrebuje.

Pracovníci všetkých terénnych programov využívali počas služby zápisník, pretože navštívili množstvo miest aj klientov a pri zapisovaní do počítača (v Olomouci do terénneho denníka) na konci služby by si už niektoré údaje nepamätali. Do zápisníka si zaznačovali len strohé informácie, napríklad meno klienta a stručný priebeh kontaktu, ktoré im pri písaní záznamu po službe pripomenuli, čo sa počas stretnutia dialo. Zapisovanie v teréne prebiehalo po ukončení kontaktu s klientmi, nie počas neho.

• **tímové a individuálne stretnutia**

V Bratislave sme mávali raz mesačne poradu (2,5 hod.) a supervíziu (1,5 hod.). Ak bolo potrebné stretnutie mimo štandardnej porady, jeho zorganizovanie bolo pomerne zložité. Dôvodom boli iné záväzky členov tímu (iná hlavná pracovná činnosť, študijné povinnosti). Novou formou komunikácie bolo vytvorenie skupiny, ktorá pracovala na trvalom vylepšovaní systému práce a flexibilne reagovala na potreby vzniknuté v teréne. Jej členovia sa stretávali raz mesačne. Išlo o dobrovoľnú nadštandardnú aktivitu, na ktorej sa zúčastňovala v priemere polovica členov tímu.

V Olomouci bola komunikácia, samozrejme, oveľa jednoduchšia, keďže prebiehala medzi dvoma pracovníkmi, ktorí boli v teréne takmer stále spolu. Svoju prácu následne referovali vedúcemu celého strediska Samaritán, ktoré poskytovalo služby denného centra, lekára a terénnu sociálnu prácu.

Vo Westminsteri sa celý tím stretával raz týždenne. Riešili vzniknuté situácie v teréne a technické záležitosti, ovplyvňujúce priebeh terénneho programu. Raz mesačne mali poradu, kde konzultovali prípadové práce s jednotlivými klientmi. Ak si situácia vyžadovala stretnutie navyše (mimo zvyčajného termínu), boli flexibilnejší ako v Bratislave a v krátkom čase si vedeli dohodnúť mimoriadnu poradu.

Individuálne stretnutia boli doménou hlavne v Olomouci a vo Westminsteri (pozn. dnes už v Olomouci pracujú štyria streetworkeri, a tak je nutné stretávať sa častejšie skupinovo). Vzniknuté situácie vedeli veľmi flexibilne riešiť osobne.

Je zjavné, že menší počet pracovníkov alebo viac času spoločnej práce pomáhali lepšie poznať hranice kolegov. Prispeli tiež k vybudovaniu vzájomnej dôvery, a to nielen medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi navzájom, ale aj medzi nimi a klientmi. To zvyšovalo kvalitu ich práce a jej výsledky. Jednanie medzi terénnymi sociálnymi pracovníkmi a klientmi bolo otvorenejšie, lebo častým kontaktom dobre poznali vzájomné hranice, čo vytváralo menší priestor na manipuláciu a unikanie pred riešením problému.

„Pracujem už vyše päť rokov. Všetci ma tu poznajú a ja ich tiež.“ (terénny sociálny pracovník z Olomouci)

• **e-mailová a telefonická komunikácia**

V Bratislave sme e-mailovú komunikáciu využívali oveľa viac ako v ostatných mestách. Mali sme vytvorenú osobitnú e-mailovú adresu, prostredníctvom ktorej sme správy rozposielali všetkým členom tímu. Keďže náš tím tvorili externí pracovníci, tento spôsob komunikácie bol nevyhnutný. Komunikácia, žiaľ, patrila k slabším článkom nášho terénneho programu. Jednotliví pracovníci sa popri práci v teréne venovali štúdiu alebo mali hlavný pracovný pomer inde, a preto aj priestor na ich vzájomnú komunikáciu bol obmedzený. Niekedy preto boli informovaní nedostatočne alebo v tíme dochádzalo k dezinformáciám.

Zjednocujúcim článkom v tíme bol preto koordinátor, ktorý jednotlivé dôležité správy sprostredkoval ostatným. Keďže na rozdiel od Olomouci či Westminsteru bratislavský koordinátor nemal svoj tím osobne k dispozícii každý deň, s členmi tímu komunikoval telefonicky. Konzultoval s nimi, čo sa odohrálo v teréne a čo bolo potrebné následne riešiť.

4.5 Sieť sociálnych služieb a distribúcia klienta

• **práca s psychicky chorými ľuďmi bez domova**

V Bratislave sme kontaktovali klienta, ktorý sedel každý deň s množstvom igelitových tašiek na autobusovej zastávke. Podľa správania sa javil ako osoba s psychiatrickou diagnózou. Komunikácia s ním bola veľmi náročná, rozprával veľmi málo, nezrozumiteľne a o pravdivosti jeho vyjadrení sa dalo pochybovať. Tvrdil napríklad, že je práve na ceste domov, pričom na lavičke zastávky MHD sedel už niekoľko hodín. V skutočnosti na tejto zastávke presedel celé dni a osobnú hygienu veľmi zanedbával. Keď sme ohľadom neho kontaktovali psychiatriu, odporučili nám, aby sme mu asistovali pri návšteve nemocnice. Lenže on sám na ochorenie nereflektoval, svoju situáciu neriešil a odmietal akúkoľvek pomoc vrátane návštevy odborníka.

Na tomto prípade možno ilustrovať častú bezmocnosť terénnych sociálnych pracovníkov z toho, že nemôžu flexibilne spolupracovať s nadväznými službami. Klienta s podobným problémom by vo Westminsteri po kontakte s terénnymi sociálnymi pracovníkmi vyhľadal v teréne psychiater pracujúci v rámci „Mental health team“. Bol by schopný odborne posúdiť jeho stav a navrhnúť ďalší postup. Takýto odborník v teréne je nápomocný, pretože prepája inštitucionálnu pomoc s nízkoprahovým terénnym programom.

Počas návštevy vo Westminsteri som mal možnosť vidieť spoluprácu terénneho sociálneho pracovníka s terénnym psychiatrom. Pred vyrazením do terénu sa najprv spolu stretli a diskutovali prípady konkrétnych klientov, ktorých plánovali navštíviť. Pripravili sa tak na možné varianty, ktoré mohli počas jednotlivých kontaktov vzniknúť. Terénny sociálny pracovník najprv objasnil svoje doterajšie skúsenosti s jednotlivými klientmi. Následne sme vyrazili do terénu. Psychiatra s klientom zvyčajne zoznámil terénny sociálny pracovník a potom sa už rozprávali osamote. Lekár posúdil klientovu situáciu, stav ochorenia a určil potrebný postup. V niektorých prípadoch postačovala niekoľkonásobná intervencia v teréne, rada, podporný rozhovor, inokedy bolo potrebné nasadiť lieky alebo, po viacerých kontaktoch, aj smerovanie na psychiatriu. Hospitalizácia mohla byť dobrovoľná, ale aj nedobrovoľná, v závislosti od okolností a diagnózy klienta.

• **zdravotná pomoc ľuďom bez domova**

V Bratislave boli pracovníci v kontakte s klientom, ktorý sa sťažoval na ranu na nohe. Po odokrytí obväzov objavili veľmi nepríjemnú ranu plnú červov. Na riešenie tohto stavu sa terénni sociálni pracovníci necítili byť kompetentní, preto privolali rýchlu záchrannú pomoc. Po príchode na miesto im personál záchranky dal nemiestne a jasne najavo, že ich privolanie bolo neopodstatnené. Zdôvodňovali to diagnózou klienta. Ich úsudok po veľmi krátkom prehliadnutí klientovej končatiny znel, že rana bezprostredne nespôsobuje ohrozenie jeho života. Klient bol odkázaný na návštevu ambulantného lekára alebo nočnej pohotovostnej služby, a teda ponechaný na ulici. Na centrálnom príjme v neskorých nočných hodinách s ním streetworkeri strávili štyri hodiny v preplnenej čakárni a v napätej atmosfére, ktorú vyvolal personál aj pacienti. Keďže rana silno zapáchala, zvyšoval sa tlak na to, aby klient čakáreň opustil a počkal na prijatie vonku.

Táto situácia poukázala na nedostatočnú systematickú prácu z hľadiska zdravotnej pomoci ľuďom bez domova v Bratislave. V Olomouci alebo vo Westminsteri podobné prípady pracovníci riešili motivovaním klienta na návštevu lekára, ktorý ordinoval priamo v dennom centre. Klient by teda v čakárni nezažil toľko negatívnych emócií, pretože iní pacienti by boli tiež ľudia bez domova. Mal by dokonca aj možnosť osprchovať sa a prezliecť sa do čistých šiat. Bratislavskí terénni sociálni pracovníci preto poskytovali základné zdravotné ošetrovanie priamo v teréne. Najmä v zimnom období sa to však realizovalo veľmi komplikovane. V mrazivom počasí mrzli streetworkerom ruky. Klient často ošetrovanie odmietal, lebo sa nechcel vystaviť zime. Tekuté dezinfekčné prostriedky dokonca v extrémnych mrazoch zamrzali. Vo vyhrotených prípadoch, keď bolo potrebné ošetriť klienta na celom tele, sme však mohli využiť ošetrovňu v nocľahárni sv. Vincenta de Paul alebo ošetrovňu sv. Alžbety.

• **možnosti ubytovania pre ľudí bez domova**

Nocľaháreň sv. Vincenta de Paul bola v Bratislave jedinou možnosťou, kde sa mohli vyspať ľudia s nižším životným štandardom (pozri s. 19). Smerovali sme tam

väčšinu klientov, ktorí boli v zlej situácii, často v ohrození života, pretože im hrozilo podchladenie. Buď vplyvom alkoholu, alebo pre svoj zdravotný stav boli imobilní a nemohli sa do tepla dostať sami.

Niektorí klienti v Bratislave nechceli ísť do nocľahárne z dôvodu jej vysokej kapacity. Svoju úlohu tu zohrali aj obavy z toho, že ich miesto na ulici môže obsadiť iný človek, a tým oň prídu. Mali strach aj z toho, že im zmiznú veci, ktoré mali vo svojom príbytku. Obávali sa straty súkromia, možného stretu s agresormi a drobných krádeží. Aj keď mnohé z týchto presvedčení boli často polopравdivé a skreslené mýty, šírené kamarátmi a známymi, je fakt, že spánok vo veľkej hale spolu s ďalšími takmer 80 ľuďmi môže klienta značne demotivovať.

Smerovať klientov do iných zariadení, ako bol Útulok sv. Lujzy de Marillac alebo Betlehem sv. Matky Terezy, bolo náročné, pretože hlavne v zimnom období boli často plné.

V Olomouci, ale najmä vo Westminsteri bolo výhodou, že terénni sociálni pracovníci mohli smerovať klientov do ubytovacích zariadení rôznych prahov. V Londýne vďaka tomu smerovali klientov buď krízovo na noc do denného centra, alebo na dlhšie obdobie do nocľahární a ubytovní. Veľkým pozitívom bola kvalita ubytovacích služieb. Každý človek bez domova mal k dispozícii svoju vlastnú izbu. To bol silný motivačný moment, ktorý mohli streetworkeri využiť, pretože ponúkali atraktívne ubytovanie namiesto spánku na ulici.



prílohy



1.
**MANUÁL TERÉNNEHO SOCIÁLNEHO
PRACOVNÍKA V OZ PROTI PRÚDU**



Práca v bratislavskom teréne mala špecifickú formu. Bolo preto potrebné nastaviť informačný kanál. Ak by bolo pracovníkov menej, tento kanál by bol prispôsobený tak, aby umožňoval osobnejší spôsob vzájomného sprostredkovania informácií. Keďže náš tím tvorilo zväčša dvanásť streetworkerov, vypracovali sme podrobný manuál, zachytávajúci rôzne špecifické situácie, s ktorými sa naši ľudia počas služby stretli.

1.1 Ciele a zameranie programu Streetwork



V OZ Proti prúdu sme si zadefinovali nasledovné ciele, aby zameranie programu a náplň práce terénneho sociálneho pracovníka boli jasnejšie:



- Poskytnutie akútnej pomoci (krízová intervencia) ľuďom bez domova, spiacim na ulici (vonku).
- Harm reduction (znižovanie rizík) a poskytovanie služieb, zabezpečujúcich ľuďom bez domova základné životné potreby. Pomoc pri napĺňaní týchto potrieb, napríklad poskytovanie stravy, ošatenia, hygieny či zdravotného ošetrovania. Znížiť tak riziká vznikajúce zanedbaním situácie či neskorou prevenciou. V extrémnych situáciách dokonca predchádzať predčasným úmrtiam.
- Prepojenie klienta s dostupnými službami. Poskytnutie informácií o službách vytvorených pre ľudí bez domova alebo zabezpečenie dostupnosti týchto služieb prostredníctvom odvozu či sprevádzania.
- Udržiavanie kontaktu pre prípad vzniku akútnej situácie. Ide o stav, keď človek bez domova momentálne nie je v kríze, ale v budúcnosti môže byť. Preto je dobré, ak s ním terénny pracovník udržiava kontakt.



Pri kontakte s človekom bez domova vychádzal terénny sociálny pracovník z uvedených cieľov a podľa nich volil:



- Intenzitu, čas a množstvo energie, ktorú venoval konkrétnemu človeku bez domova. Tieto ukazovatele boli vyjadrené počtom kontaktov či dĺžkou jedného kontaktu.
- Zvýšenú pozornosť, ktorú venoval klientovi v kritickej situácii.
- Udržiavanie kontaktu – klientovi venoval kratší čas s kratšími časovými odstupmi medzi jednotlivými stretnutiami (napríklad približne raz za mesiac 10 – 15-minútový rozhovor o tom, ako sa má, či sa niečo zmenilo atď.).



Z toho vyplýva, že program Streetwork sa zameriaval na ľudí bez domova, ktorí:

- boli v akútnej kríze*

* Príklady akútnej krízy:

- klient vyhodený z domu – napríklad prvý deň alebo pár dní na ulici
- človek bez domova krátkodobo na ulici – napríklad práve stratil prácu a nebol z Bratislavy, chcel si zarobiť, až potom sa vrátiť domov
- opitý a imobilný – človek bez domova, ktorý bol v ohrození života (hrozilo napríklad zamrznutie alebo podchladenie), ale nebol schopný dostať sa do nocľahárne či nemocnice a nebolo možné jeho situáciu riešiť privolaním rýchlej záchrannéj pomoci
- lekárske ošetrovanie – klient potrebuje návštevu lekára (napríklad má hnisavú ranu na nohe, ktorá by o týždeň mohla byť v kritickom stave), nemá však preukaz poisťovne, lekár by ho preto neprijal bez asistencie sociálneho pracovníka
- ohrozenie života

- nemali naplnené základné fyziologické potreby (hlad, smäd, spánok, hygiena a pod.)
- nevyužívali služby dostupné v Bratislave a nemali dostatok pravdivých informácií
- potrebovali distribúciu k službe poskytovanej iným programom

1.2 Forma práce v teréne

Mnoho ľudí bez domova trpí sociálnou izoláciou a nevyhľadáva pomoc inštitúcií. Nedôverujú im, obávajú sa a nie sú schopní komunikácie s nimi. Z tohto dôvodu nie sú v kontakte s odborníkom, svoju sociálnu situáciu nezlepšujú a ich izolácia sa stále prehĺbuje. Obsahom terénnej sociálnej práce bolo vyhľadávať a kontaktovať ľudí bez domova v prostredí, kde žili. Sociálneho pracovníka teda nemuseli vyhľadať, našiel si ich sám priamo v lokalite, kde sa zdržiavali. Išlo o nízkoprahovú službu, ktorá bola pre cieľovú skupinu ľahko dostupná. Služby prebiehali prevažne vo večerných hodinách, príležitostne však aj počas dňa.

Formy práce v závislosti od času poskytovania služby:

- **denná** – sociálna asistencija sa vykonávala maximálne 40 hodín mesačne (viac o tejto službe v podkapitole „Sociálna asistencija“, pozri s. 82).
- **večerná** – prebiehala od pondelka do soboty od 17:00 do 22:00 hod., ak nebol podstatný dôvod na predĺženie času služby. Do terénu vyrážali vždy dvaja terénni sociálni pracovníci.

Formy práce v závislosti od spôsobu kontaktu s ľuďmi bez domova:

- **vyhľadávacia** – išlo o vyhľadávanie a kontakt s človekom bez domova kdekoľvek v teréne.
- **stacionárna** – kontakt bol situovaný v presne určený deň na vyčlenenom mieste v teréne, kde sme v rámci programu Streetwork poskytovali služby výdaja stravy, oblečenia, poskytnutia ošetrovania a poradenstva. Ľudia bez domova o tom vedeli, a ak chceli poskytované služby využiť, museli prísť na kontaktné miesto sami.

1.3 Aktivity v teréne

V tejto časti uvádzam činnosti, ktoré sme v rámci programu vykonávali, a podmienky, za akých Streetwork fungoval.

1.3.1 Vyhľadávanie, mapovanie a kontakt s klientom

Cieľom vyhľadávania bolo prioritne sa kontaktovať s ľuďmi bez domova, ktorí nevyužívali služby dostupné v Bratislave. Činnosť prebiehala v rámci všetkých mestských častí. Mapovaním a jeho zaznačovaním sme získavali prehľad o tom, kde sa konkrétni ľudia bez domova zdržiavajú a v akej situácii sa nachádzajú. Počas práce v teréne sme mohli stretnúť človeka bez domova, s ktorým ešte nik z tímu nekomu-

nikoval, v takom prípade išlo o tzv. „prvokontakt“. Potom tu boli klienti, ktorí sa už s terénymi sociálnymi pracovníkmi stretli – vtedy išlo o „opakovaný kontakt“.

a) Prvý kontakt s človekom bez domova

Prvý kontakt musel prebiehať veľmi citlivo. Človek bez domova sa totiž mohol nachádzať v nepredvídateľnej situácii, napríklad v stave úzkosti, strachu, mohol byť agresívny alebo, naopak, veľmi familiárne naladený. Terénni sociálni pracovníci, ktorí k nemu pristupovali, museli tento fakt zohľadniť – od klientovej situácie závisel spôsob pristúpenia, predstavenia sa a pod. Dôležité zároveň bolo, aby sa klient dozvedel, ktoré služby a za akých podmienok program Streetwork poskytuje. Bolo potrebné zoznámiť sa tak, aby mal klient v budúcnosti záujem o opakovaný kontakt so streetworkermi. Museli sme myslieť aj na to, že je nevhodné zahliť človeka bez domova otázkami či veľkým množstvom informácií, čo by ho mohlo odradiť od ďalšieho kontaktu. Budovanie dôvery predpokladalo empatický prístup a komunikáciu o tých záležitostiach, o ktorých chcel hovoriť klient. Administratívny a doslova vyšetrovací spôsob, blízky štýlu, ktorý využívali policajti či úradníci, by ho mohol od kontaktu odradiť.

Momenty, na ktoré sa pracovníci zameriavali pri prvom kontakte:

- Ak človek bez domova spal, prejavoval známky života a nezdal sa byť v ohrození života alebo inom nebezpečenstve, nebudili sme ho. V jeho blízkosti sme nechali drobné jedlo, napríklad koláč, a informačný materiál o Streetworku, aby vedel, že sme tam boli.
- Ak bol klient bdely a ochotný komunikovať, snažili sme sa uňho zistiť:
 - zdravotný stav, stupeň mobility a prítomnosť otvorenej rany
 - úroveň sebestačnosti z hľadiska získavania obživy, oblečenia, hygieny
 - závislosť od alkoholu alebo iných drog, stupeň závislosti, či mu závislosť nespôsobuje imobilitu, neobmedzuje jeho sebestačnosť atď.
 - vek – nakoľko môže ovplyvniť jeho sebestačnosť
 - úroveň bývania/situáciu prespávania
 - úroveň informovanosti o sociálnych službách pre ľudí bez domova v Bratislave

Ilustračný príklad dialógu:

Pracovníci: „Dobrý deň. My sme z Nota bene.“ (pozn. názov OZ Proti prúdu zväčša mnohí ľudia bez domova nepoznali) „Môžeme vás na chvíľočku vyrušiť?“
Klient: „Nie.“

Pri klientovej negatívnej odpovedi sa pracovníci uistili, či program Streetwork pozná a určite s nimi nechce komunikovať. Opýtali sa, či mu môžu nechať informačné materiály, horúci nápoj alebo koláč. Niekedy ponuka horúceho nápoja pomohla prelomiť počiatočnú bariéru a nedôveru.

Ak mal záujem o kontakt, tak pokračovali v rozhovore:

Pracovníci: „Chceme sa spýtať, či ste už nás alebo našich kolegov niekedy stretli a či viete, ako pracujeme?“

Klient: „Áno, už tu boli...“ alebo negatívna odpoveď: „Nie, nepoznám.“

Pracovníci: „Pracujeme s ľuďmi žijúcimi na ulici, vieme im ponúknuť jedlo, kávu/čaj, oblečenie, zdravotné ošetrovanie... Ponúkame vás kávou, čajom a koláčom?“

Klient buď ponuku prijal, alebo ju odmietol. Ak ju prijal a šlo o prvokontakt, počas pitia nápoja sa dozvedel viac o činnosti programu Streetwork aj o podmienkach, za akých funguje. Nechali sme mu informačný materiál.

Počas rozhovoru s klientom sme sa bližšie zoznámili s jeho situáciou: kde spáva, resp. kde bude spať túto noc, kde sa stravuje, či má možnosť sprchovať sa (kde a ako často), kde získava ošatenie, či nemá zdravotné problémy, či navštevuje lekára a má preukaz poistenca, doklady (občiansky preukaz). Všetky tieto informácie sme získavali prirodzeným spôsobom, nie „dotazníkovou“ formou či „vypočúvaním“. Išlo o neformálny, a ak to bolo vhodné, aj familiárny spôsob komunikácie.

Okrem informačného materiálu sme klientovi poskytli aj informácie, ktoré sa z rozhovoru ukázali ako užitočné, ale nevedel o nich. Uistili sme sa, či ho môžeme kontaktovať opäť, a rozlúčili sme sa.

Nie každý dialóg v rámci prvokontaktu prebiehal tak, ako uvádzam vyššie. Vždy sme zvažovali okolnosti, za akých rozhovor prebiehal: klientovu situáciu, prostredie a celkovú atmosféru. Od toho záviselo, či bol štýl rozhovoru skôr zoznamovací, s priateľským tónom a s cieľom získať si prvotnú dôveru, alebo bolo potrebné na preverenie klientovej situácie položiť viac otázok. Prvý kontakt mal iný charakter v prípade akútnej situácie klienta.

b) Kľúčové momenty pri opakovanom kontakte:

- v prípade možnosti nadviazanie na predošlý kontakt – ideálne bolo, ak klienta kontaktoval rovnaký pracovník ako pri prvokontakte
- porovnanie klientovej situácie s predošlými informáciami, zisťovanie jeho aktuálnych potrieb

Časová frekvencia navštevovania miest/klientov:

Pracovníci v roku 2010 pravidelne navštevovali 365 miest v teréne, kde sa ľudia bez domova zdržiavali (napríklad stanica, pred obchodom) alebo tam spávali (pod mostom, v kríkoch, chatke a pod.). V priemere bolo možné navštíviť maximálne 70 miest mesačne, kde došlo ku kontaktu s klientom/klientmi. Z toho vyplývalo, že kapacita služby mala svoje limity vzhľadom na stále vyhľadávanie nových miest.

Časová frekvencia navštevovania miesta podľa typu klientov:

- *klienti v akútnej situácii* ^{*1} – častejší kontakt, v kritickom období podľa potreby aj každý deň
- *udržiavací kontakt* ^{*2} – kontakt raz za cca 2 až 3 mesiace
- *sebestační klienti* ^{*3} – kontakt raz za cca 5 mesiacov (zohľadňujeme však zimu, dbáme na to, aby sa kontakt realizoval aj počas tohto ročného obdobia)

^{*1} – napríklad zranenie, vážnejšie ochorenie, ktoré bolo nutné riešiť, alebo prípady, keď klient potreboval prepravu. Stav, pri ktorých bola mobilita klienta obmedzená, prípadne situácie, keď nebol schopný sám vyhľadať pomoc.

^{*2} – prípady klientov, ktorí si vytvorili bezpečnejšie miesto na bývanie/spánok, mali určitý príjem, dokázali si zaobstarať živobytie, nemali vážne zranenia. Tiež ľudia, ktorí v prípade potreby boli schopní zavolať si pomoc sami.

^{*3} – veľmi sebestační klienti so zabezpečeným bývaním, ktorí momentálne nevyužívali a nepotrebovali žiadne zo služieb programu Streetwork.

1.3.2 Poskytnutie odvozu

Služba odvozu bola určená ľuďom bez domova so zníženou mobilitou. Príčinou zhoršenej pohyblivosti mohlo byť ochorenie, postihnutie či aktuálna intoxikácia nejakou návykovou látkou. Cieľom tejto služby bolo prepraviť klienta k nadväzným službám, napríklad do nízkoprahovej nocľahárne, zdravotného zariadenia a pod.

Dôvody na prepravu klienta boli rôzne: hrozilo mu zamrznutie, bol chorý a zároveň bolo nepriaznivé počasie (v zime, ale aj počas letných mesiacov). Vo výnimočných prípadoch mohla byť dôvodom poskytnutia odvozu aj neznalosť a sťažené podmienky pri hľadaní miesta výkonu určitej služby v rámci Bratislavy. Boli však aj prípady, keď mal klient z určitej služby obavy, ktoré bolo možné prostredníctvom asistencie alebo odvozu znížiť, prípadne úplne odstrániť.

1.3.3 Poskytovanie základného sociálneho poradenstva

V rámci poradenstva pracovník najčastejšie radil, ako postupovať a aké podmienky treba splniť na vybavenie dokladov, preukazu poistenca, dôchodku a pod. Tieto informácie poskytoval na základe klientovho požiadania alebo v prípade, že táto potreba vznikla prirodzene z ich vzájomnej komunikácie. Pracovník mal k dispozícii informačné materiály (pozri s. 87), ktoré boli vytvorené tematicky podľa rôznych potrieb ľudí bez domova – napríklad služby poskytujúce stravu, osobnú hygienu a pod.

1.3.4 Sprostredkovanie služby spolupracujúceho lekára

Počas programu Streetwork sme klientom sprostredkovali možnosť návštevy dvoch lekárov, ktorí boli ochotní človeka bez domova bezplatne ošetriť, v nevyhnutných prípadoch aj bez preukazu poistenca. Väčšinou bolo potrebné návštevu dohodnúť aspoň deň vopred. Klient musel prísť čistý a nesmel byť pod vplyvom návykových látok. V prípade imobilného klienta bola pred návštevou lekára potrebná asistencia pri využití hygienického zariadenia a šatníka.

Proces asistencie bol však náročný na čas aj na prepravu klienta. Ak úroveň klientovej hygieny bola skutočne veľmi nízka, asistencia bola nevyhnutná aj pri sprchovaní, čo niekedy trvalo aj hodinu. Stredisko osobnej hygieny Domov pre každého bolo navyše veľmi ďaleko od centra, a preto sa ukázalo ako neefektívne. Využívali

sme teda bližšie situovaný útulok sv. Lujzy de Marillac, prípadne aj o niečo vzdialenejšiu nocľaháreň Depaul.

1.3.5 Sociálna asistencia

Na sociálne asistencie sme mali vyhradených maximálne 40 hodín mesačne. Prebiehali prevažne počas dňa, keď sú úrady, nemocnice a iné zariadenia otvorené. Tento typ služieb sme poskytovali chorým a bezvládnym klientom, ale aj ľuďom, ktorým chýbali sociálne návyky, a preto nevedeli vyhľadať pomoc samostatne.

Systém dohadovania asistencie:

- Pracovník zistil klientovu potrebu, jeho časové možnosti a stupeň mobility.
- Následne pracovník skúsil hneď na mieste dohodnúť termín a miesto asistencie vzhľadom na časové možnosti kolegu, ktorý by mohol klientovi asistovať. Ak sa asistenciu nepodarilo vybaviť hneď, dohodol sa s klientom na spôsobe následného postupu.
- Miesto stretnutia s asistujúcim pracovníkom sa volilo tak, aby bolo jednoduché dosiahnuteľné pre klienta a aby aj klient prejavil určitú aktivitu (aby nebolo potrebné poňho chodiť ako „taxíkom“, ak to nebolo úplne nevyhnutné).
- Na záver pracovník vytvoril zápis z asistencie a rozposlal ho prostredníctvom e-mailu všetkým členom tímu.
- Na asistenciu išiel len jeden pracovník, dvojica asistovala iba vtedy, ak to bolo nevyhnutné, napríklad ak mobilita klienta bola už výrazne zhoršená alebo v príliš obmedzujúcich podmienkach.

Pre názornosť pripájam príklad zápisu. Údaje v ňom sú pre ochranu osobných údajov zmenené.

Dátum: 7. 10. 2010

Meno priezvisko streetworkera:

Marián Alex

Celkové trvanie asistencie:

10:15 – 12:45

Meno klienta/tky:

Petra Lackovičová

Termín prvokontaktu

17. 9. 2010

Asistencie v minulosti (účel, dátum):

30. 9. 2010 – MUDr. Sova

Základné informácie o klientovi:

- Petra má 41 r., upravená, vyššia, štíhla postava, dlhé hnedé vlasy, veľké modré oči, tichšia, impulzívna. Býva s partnerom Ferom v karavane pri podjazde na Belehadskej ulici.
- Fero má cca 29 r., je dominantný, má tendenciu rozprávať za ňu, vylúčený predajca Nota bene, bez oficiálneho príjmu. Petra je manželka bývalého predajcu Ondra, aktuálne falošného predajcu Nota bene, od ktorého ušla s Ferom. Ondro jej robí problémy – útoky, vyhrážanie. Trestné oznámenie podať nechce, lebo má strach, dúfa, že „čas to vyrieši“. Už skôr podala žiadosť o rozvod, ale nevie, v akom je stave. Petra je bez príjmu, trvalý pobyt má v Rožňave (žijú tam jej rodičia, v Bratislave je údajne preto, lebo tu má prácu upratovanie), predaj Nota bene odmieta kvôli Ondrovi, aby nebola ľahko zastihnuteľná.
- Zdrav. problémy: Petra, gynekologické – smerovaná k MUDr. Novákovi

Účel asistencie (pri čom som asistoval/a):

návšteva lekára

Priebeh:

S Petrou sme sa stretli o 10:30 hod., odvoz k MUDr. Novákovi, čakanie, vyšetrenie, prebratie výsledkov, dohoda s MUDr. Novákom na ďalšom postupe ohľadom jej zdravotného stavu. Petra na záver tvrdila, že už našu asistenciu nepotrebuje.

Otázkou pre mňa je, či tam Petra reálne pôjde sama – má nález, ktorý sa má lepšie ukázať po menštruácii po 18. 10., vtedy má Petra prísť na ďalšie vyšetrenia. Hovorila o svojich ďalších zdravotných komplikáciách, má ísť na odb. vyšetrenia (gastro), ale má strach... Zdá sa mi, že sama nie je schopná, z rôznych príčin, pokračovať ďalej v liečbe – treba ju motivovať... decentne cez rozhovor o tom, čo je za tým. Spomínala, že v januári bola u psychiatra, predpísané antidepresíva však vysadila. Náznaky depresívneho správania sú podľa mňa stále prítomné – možno aj preto má slabú motiváciu riešiť rôzne veci.

Ciel/smerovanie asistencie:

stabilizácia zdrav. stavu

Odkazy pre koordinátora:

Odkazy pre streetov:

Ak sa pôjde do karavanu – street duo s babou, bude fajn, ak sa s ňou bude baba rozprávať o tom, ako pokračuje u MUDr. Nováka – po 18. 10. 2010

1.3.6 Poskytovanie stravy

Výdaj stravy prebiehal počas roka v dvoch režimoch: letnom (máj – september) a zimnom (október – apríl). V letnom režime sme stravu poskytovali 2-krát a v zimnom 3-krát týždenne. Čas výdaja bol vždy o 19:30 hod. Zúčastňovali sa ho vždy dvaja terénni sociálni pracovníci, dvaja dobrovoľníci a hliadka mestskej polície.

Každý klient dostal porciu horúcej polievky, pečivo a nápoj (káva, čaj, v lete sirupová voda). Ak všetci prítomní, stojaci v dlhom rade (priemerne 80 klientov), dostali jednu porciu, po krátkej pauze sme im vydali dupľu. Na záver sme záujemcom poskytli základné zdravotné ošetrovanie a sociálne poradenstvo.

Polievku varievali viaceré rodiny z rôznych cirkevných zborov zastrešovaných organizáciou Kresťania v meste (www.krestianiameste.sk). V tejto spolupráci fungovala aj pomoc dobrovoľníkov pri distribúcii a výdaji polievky. Dobrovoľníci najprv vyzdvihli zostatkové pečivo a koláče z pekárne (Prvá bratislavská pekárenská, a. s.), potom polievku z rodiny podľa rozpisu na webovej stránke. Noví dobrovoľníci boli o pravidlách výdaja a etickom kódexe vždy poučení koordinátorom.

Účasť mestskej polície pri výdaji stravy bola nevyhnutná, pretože sme potrebovali riešiť agresívne správanie niektorých klientov, čo boli náročné situácie. Hoci agresivita klientov nebola pravidlom, ak k takýmto situáciám prišlo, vyžadovali si prítomnosť vyššej autority. Ich riešenie bolo mimo našich kompetencií a možností.

Mestská polícia v Bratislave vyšla tejto požiadavke v ústrety. Jej hlavnou úlohou bola prítomnosť hliadky na mieste výdaja stravy. Policajti zvykli stáť obďaleč, nie bezprostredne pri varnici s polievkou, a boli k dispozícii v prípade, ak by sme ich potrebovali a požiadali o pomoc. Klientov nelustrovali ani nijako aktívne nezasahovali do priebehu výdaja stravy, ak sme situáciu v rámci svojich možností zvládali sami. S kolegami sme museli najmä usmerniť klientov, aby počas vydávania stravy neužívali alkoholické nápoje, keďže miesto výdaja bolo verejným priestranstvom. To však neznamenalo, že klienti nemohli prísť na výdaj stravy intoxikovaní. Vďaka prítomným policajným hliadkam sa frekvencia prejavov agresívneho správania zo strany klientov značne znížila.

1.3.7 Poskytovanie ošatenia

Oblečenie vyzbierané od verejnosti sme poskytovali klientom dvojakým spôsobom: buď počas vyhľadávacej činnosti priamo v teréne, alebo po vydávaní stravy na stacionárnom mieste. Pri výdaji sme zohľadňovali najmä ročné obdobie a počasie. Od týchto dvoch faktorov záviselo množstvo a druh ošatenia, ktoré mohli klienti dostať.

Zimné obdobie bolo, prirodzene, prioritnejšie ako letné. Počas neho sme šatstvo rozdávali na stacionárnom mieste zväčša 2-krát mesačne, v lete sa to dialo menej často. V silných mrazoch sa nárazovo rozdávali spacáky, deky a teplé oblečenie častejšie.

Výdaj oblečenia prebiehal podobne ako výdaj stravy. Klienti čakali v rade. Pre systematickosť a limity v množstve šatstva sme nastavili hranice: ak bol dostatok

oblečenia, každý klient mohol dostať dve veci. Prvá vec bola definovaná ako horná časť oblečenia, napríklad bunda, sveter, košeľa. Druhou, dolnou časťou oblečenia boli nohavice, spodky a pod. K týmto veciam mohol klient dostať jeden pár ponožiek a spodnú bielizeň.

1.3.8 Poskytovanie základného zdravotného ošetrovania

Ošetrovanie sme poskytovali na stacionárnych miestach po výdaji stravy, ale aj počas kontaktovania klientov v uliciach. Najčastejšie sme ošetrovali zatvorené alebo otvorené povrchové rany, popáleniny, omrzliny na končatinách. Pri situáciách, ktoré si vyžadovali návštevu lekára, sme klientov smerovali do zdravotníckeho zariadenia.

Naši streetworkeri absolvovali špecializovaný tréning, vďaka čomu nemali problém ošetriť klienta. Na tento účel tiež mali vytvorený manuál, ktorý mohli kedykoľvek využiť.

1.3.9 Linka na pomoc ľuďom bez domova

Linka na pomoc ľuďom bez domova (dnes ju prevádzkuje OZ Vagus s mobilným číslom 0949 655 555, ktoré projekt Streetwork zastrešuje od januára 2012) umožňovala verejnosti zapojiť sa do spoločnej pomoci ľuďom bez domova. Zároveň nám pomáhala získať tipy na ľudí bez domova, ktorých bolo treba v meste kontaktovať.

Linka bola dostupná počas terénnej služby, čiže od 17:00 do 22:00 hod. Občania ju využívali v rôznych situáciách, napríklad keď našli na ulici ležať imobilného človeka bez domova intoxikovaného alkoholom. Inokedy šlo o tip na človeka prespávajúceho na schodisku bytovky alebo vo výklenku pri jej vchode. Podľa opísaných okolností pracovníci zvažovali akútnosť riešenia konkrétnej situácie. Ak šlo o prípady, keď mohol byť ohrozený život, odporučili ju riešiť privolaním rýchlej záchrannej pomoci.

Občania však linku využívali aj na získavanie informácií o možnostiach, kde a akým spôsobom môžu darovať šatstvo a jedlo alebo poskytnúť inú materiálnu pomoc.

1.3.10 Prijímanie pošty klientov programu Streetwork

Klienti, ktorí nemali korešpondenčnú adresu, mohli za vopred dohodnutých podmienok prijímať oficiálnu úradnú korešpondenciu na adrese OZ Proti prúdu.

1.4 Priebeh služby v teréne

V tejto časti prinášam opis celkového priebehu služby v teréne od jej začiatku až po ukončenie, a tiež zásady, ktoré terénni sociálni pracovníci dodržiavali.

1.4.1 Pracovný čas terénneho pracovníka

Služba v teréne sa začínala o 17:00 a končila o 22:00 hod. Pozostávala z troch časovo ohraničených častí:

- 17:00 – 17:30 príprava na službu v kancelárii
- 17:30 – 21:30 priama práca v teréne
- 21:30 – 22:00 ukončenie služby v kancelárii

1.4.2 Príprava na službu v teréne

Na prípravu do terénu mali pracovníci 30 minút. Kompletná príprava predstavovala nasledovné úkony:

- zapnutie mobilného telefónu – Linky na pomoc ľuďom bez domova
- rozdelenie prác na príprave
- čítanie všetkých záznamov z predchádzajúcich služieb (tieto informácie získavali pracovníci e-mailom počas týždňa, preto prichádzali do služby informovaní a s určitou predstavou o priebehu ich služby)
- príprava horúcich nápojov
- kontrola obsahu ruksaka a informačných materiálov; ich prípadné doplnenie
- príprava trasy (vychádzali z odkazov z predošlých zápisov, záznamov z diára a mapy Google Earth)
- príprava šatstva pre klientov (ak nebol výdaj šatstva, nosievali so sebou oblečenie pre dvoch mužov a jednu ženu, v zime aj 3 spacáky, deky, teplé ponožky, rukavice a čapice)
- naloženie pripravených vecí do auta
- zbalenie jednorazových nádob na potraviny a nápoje (ak bol naplánovaný výdaj stravy)
- zbalenie dlhej baterky a 2 – 3 čelových svetiel (do ruksaka)
- bezpečnostné zásady: ponechanie cenností, vlastných mobilov, vyššej sumy peňazí a iných súkromných vecí v kancelárii
- kontrola osobných dokladov potrebných v teréne: občiansky preukaz, karta poisťovne, zdravotný preukaz a preukaz sociálneho pracovníka

Streetworkeri si brali do terénu ruksaky, lekárníčku a informačné materiály. Pre názornosť opíšem, čo bolo ich obsahom:

a) ruksaky

- dlhá baterka a čelové svetlá (2 na vyhľadávanie a 3 počas výdaja stravy)
- kondómy (3 balenia)
- informačné materiály (kompletné a aktuálne)
- koláče
- poháre
- termosky

Okrem týchto vecí bola v aute umiestnená fólia, ktorá slúžila na potiahnutie sedadiel počas prevozu klienta (z hygienických dôvodov).

b) lekárníčka

- | | |
|--|-----------------|
| • bórová voda | 1 veľké balenie |
| • Betadine | 1 veľký sprej |
| • Septonex (na drobné rany) | 1 malý sprej |
| • textilná náplasť (na zalepenie obväzu) | 1 – 2 balenia |
| • textilná náplasť (na drobné rany) | 1 škatuľka |
| • obyčajné obväzy | cca 12 ks |
| • elastické obväzy | cca 12 ks |
| • nožnice | 2 kusy |
| • jednorazové rukavice | 1 škatuľka |
| • octanová masť | 1 tuba |
| • gáľová masť | 1 tuba |
| • kalciová masť | 1 tuba |
| • lalugen | 1 masť |
| • Diffusil | 1 sprej |
| • gázové štvorce (malé) | 2 balenia |

Obsah lekárníčky sme upravovali podľa nových informácií z terénu a vzdelávacích aktivít.

c) Interné informačné materiály

- rozpis služieb s informáciami, kto je Chladná hlava (pozri s. 89)
- lístky na nočné spoje MHD pre prípad, že sa služba predĺži
- zoznam kontaktov na terénnych sociálnych pracovníkov a ďalších pracovníkov OZ Proti prúdu
- Povoľenie na výdaj jedla na ulici (zabratie verejného priestranstva) z Magistrátu hlavného mesta Bratislavy
- Etický kódex terénneho sociálneho pracovníka OZ Proti prúdu
- informácie o dohodnutej spolupráci Mestskej polície a OZ Proti prúdu
- ÚPSVaR (oddelenia sociálno-právnej ochrany) – pohotovostné kontakty pre všetky mestské časti v Bratislave
- zoznam distribučných miest Nota bene na Slovensku

d) Informačné materiály pre klientov

- informačné materiály o službách programu Streetwork
- informácie o projekte Nota bene
- informácie o službách a inštitúciách pre klientov:
 - verejne dostupný internet v Bratislave
 - nocľaháreň sv. Vincenta de Paul
 - zariadenia pre ľudí bez domova v Bratislave

- denné centrum Domov sv. Jána z Boha
- Betlehem sv. Matky Terezy
- Centrum právnej pomoci
- občianske poradne v Bratislave
- UNICEF – práca s rodinami a osamelými matkami na ulici
- zoznamy komerčných ubytovní v Bratislave – v cene do 100 €, 150 € a do 200 € za mesiac, informácie o možnostiach ubytovania s deťmi v Bratislave
- zoznam pracovných/personálnych agentúr
- odporúčací list na ošetrovanie domáceho zvieratá v OZ Sloboda zvierat*

1.4.3 Pracovné zásady terénnych sociálnych pracovníkov

Pre všetkých pracovníkov v teréne platili nasledovné pravidlá:

- Dodržiavať pri práci základné bezpečnostné aj hygienické predpisy a Etický kódex.
- Vzhľadom na večerný pracovný čas a vzájomnú bezpečnosť chodiť do terénu vždy vo dvojici. Pri práci v teréne si byť vždy navzájom na dohľad, aby o sebe vedeli, videli sa a aby boli v prípade potreby schopní komunikovať.
- V prípade, že nájdú spiaceho človeka bez domova, sa vždy uistiť, či javí známky života a či nepotrebuje akútnu pomoc. Ak to nebolo nevyhnutné, nebudíť ho.
- Ihneď privolať rýchlu záchrannú pomoc, ak bol klient v ohrození života.
- Ukončiť kontakt, ak klient odmietal komunikovať a nejavil sa byť v život ohrozujúcej situácii. Zaznačiť túto informáciu do zápisu zo služby a navrhnúť najbližší termín návštevy tohto klienta (pozn. odmietnutie mohlo byť spôsobené len aktuálnou náladou klienta a nemuselo mať trvalý charakter).
- Nedávať podnet a ani sa nezapájať do konfliktných situácií medzi klientmi. Ak vznikol konflikt počas stacionárnej služby, mali citlivo (v prípade potreby rázne, ale vždy len slovne) napomenúť zainteresovaných, aby konflikt ukončili alebo ho riešili mimo miesta, kde vydávali stravu. V prípade, že to nepomohlo, mali prerušiť výkon služby a v prípade potreby privolať hliadku mestskej polície. Nerozhodovať vzájomný spor klientov (napríklad kto bol vinný a kto obeťou), pretože nepoznali pozadie ich sporu a okolnosti konfliktu.
- S klientom zaobchádzať tak, aby mu bola zachovaná čo najväčšia anonymita a bezpečnosť.
- V prípade zranenia alebo vážnejšej nevoľnosti pracovníka konzultovať situáciu s Chladnou hlavou. Službu predčasne ukončiť, ak to okolnosti vyžadovali. Zapísať do zápisu dôvod a čas ukončenia služby.
- Vyhýbať sa veľkým skupinám intoxikovaných ľudí v prípade kontaktu so skupinami klientov.
- Dodržiavať vopred dohodnutú trasu, vychádzajúcu z informácií z diára a okolností. Zmenu trasy umožňovali len naliehavé okolnosti, napríklad telefonát na Linku pomoci ľuďom bez domova.

* Odporúčací list vznikol na základe dohovoru medzi OZ Proti prúdu a OZ Sloboda zvierat.

- Vykať klientom primerane k veku. K tykaniu pristúpili prevažne po návrhu klienta, alebo ak to bolo vzhľadom na okolnosti vhodné.
- Poskytovať klientom iba overené informácie a nie neoverené či zavádzajúce myty.
- Konzultovať problémy, ak ich nevedeli riešiť, s pracovníkom, ktorý mal službu Chladnej hlavy. Problémy, ktoré nebolo potrebné riešiť okamžite, sa rozoberali na ďalší deň telefonicky s koordinátorom, na tímovej porade či supervízii. Problém alebo konflikt s kolegom sa nikdy nesmel riešiť v prítomnosti klienta.
- Nesľubovať klientovi nič, čoho splnenie nemohli garantovať.
- Nedávať klientom nikdy peniaze, stravné lístky, nič nepožičiavať, nekupovať im jedlo ani nič iné, ako napríklad lieky.

1.4.4 Služba Chladnej hlavy

Vzhľadom na prácu v širšom tíme, menšiu frekvenciu služieb počas mesiaca a pre získanie nadhľadu dvojica terénnych sociálnych pracovníkov mala možnosť zavolať počas služby kolegov, ktorý nebol v práci. Bol však k dispozícii na konzultovanie náročnejších situácií, vyžadujúcich pohľad nezainteresovanej osoby a spätnú väzbu. Službu Chladnej hlavy vykonávali služobne starší, a teda profesijne skúsenejší pracovníci. Táto služba sa striedala zväčša v týždňových intervaloch. Pracovník vykonávajúci službu Chladnej hlavy musel byť počas trvania celej práce v teréne telefonicky v dosahu. Nesmel byť v stave, ktorý by mu nedovoľoval objektívne poradiť, napríklad pod vplyvom látok, ktoré menia vedomie. Mal mať informácie o aktuálnom dianí v projekte Streetwork a v teréne.

1.4.5 Ukončenie služby

Na konci služby mali terénni sociálni pracovníci nasledovné úlohy:

- Napísať a zaslať zápis zo služby v teréne e-mailom na spoločnú internú adresu, ktorá zahŕňala všetkých sociálnych pracovníkov a manažment OZ Proti prúdu).
- Zaznamenať odkazy do diára a mapy Google Earth.
- Umyť kanvice, termosky, doplniť zdravotnícky materiál, usporiadať nerozdané šatstvo späť do skladu, dezinfikovať použitú fóliu (po prevoze klienta).
- O 22:00 hod. vypnúť Linku na pomoc ľuďom bez domova.

1.5 Zaznačovanie údajov z terénu

Údaje z terénu boli internými informáciami OZ Proti prúdu. Pracovníkom slúžili na vzájomné informovanie sa o priebehu práce v teréne a uľahčovali priebeh ďalších služieb. Pre veľký počet klientov a miest v Bratislave, ich náročnú identifikáciu, nutnosť zapamätať si všetky údaje a pre nevyhnutnosť jasne komunikovať zistené informácie väčšiemu počtu terénnych sociálnych pracovníkov bol potrebný výborne prepracovaný informačný systém. Všetky informácie podliehali mlčanlivosti a pri každom

klientovi sa dodržiavali zákonom stanovené podmienky o ochrane osobných údajov. Informácie sa zaznamenávali do troch médií: zápis z terénu, elektronická mapa Google Earth a diár.

1.5.1 Zápis z terénu

Zápis bol prehľadný, mal formálne a obsahovo spĺňať stanovenú štruktúru. Bol zostavený tak, aby sa dal ľahko štatisticky spracovať. Z informácií, ktoré v ňom boli uvedené, muselo byť jasné, čo sa v teréne dialo a aký odkaz z neho vyplýva pre nasledujúce služby v teréne. Vzhľadom na veľký počet klientov a širší počet pracovníkov sa značila aj charakteristika klienta. Jej úlohou bolo, aby každý pracovník vedel identifikovať aj tých klientov, s ktorými sa zatiaľ nestretol. Pre názornosť pripájam príklad zápisu. Pôvodné údaje, opis situácií a názvy miest sú pre ochranu osobných údajov pozmenené.

Dátum:

15. 1. 2011

Typ streetworku (vymaž nesprávne):

výdaj stravy/vyhľadávanie

Mená pracovníkov služby (streetov):

Lucia, Janka, Baša

Celková absolvovaná trasa: Domček pri Lidli, ŽST Vinohrady, Garáže pri Poluse, OD Slimák, Hl. stanica

Počet kontaktných miest (výhradne miesta, kde boli kontakty s klientmi, neuvádzajú sa nákupy, vyzdvihnutie polievky a pod.)

Počet: 3

Miesta:

ŽST Vinohrady, OD Slimák, Hl. stanica

Celkový počet kontaktovaných klientov

spolu: 73 **z toho: mužov** 66 **žien** 7 **detí** 0

Počet klientov, ktorým sme poskytli:

- **Informácie/motivácia klienta ísť do nocľahárne:** 0
- **Informácie/motivácia klienta na predaj Nota bene, poradenstvo v NB:** 0
- **Transport (miesto transportu a počet):** 1 (do nocľahárne sv. Vincenta de Paul)
- **Počet ľudí na polievku:** 67
- **Množstvo polievky: zostatok:** 0 **chýbajúce porcie (počet rozdanych paštét):** 6
- **Prítomnosť polície/jej vystupovanie počas výdaja:** Áno, všetko OK
- **Spätná väzba na kvalitu, hustotu a množstvo polievky:** dobrá, hustá
- **Oblečenie (počet vydaných kusov, konkrétny druh):**

Mužské:

Nohavice 2 ks

Ženské: 0 ks

Iné: deka 1 ks

- **Ošetrovanie (počet ošetrovaných klientov/charakteristika konkrétnych úkonov):**

2 klienti (1x ruka, 2x obe nohy)

- **Dohodnutá asistencia cez deň (konzultovať vopred s Chladnou hlavou, prípadne koordinátorom):** 0

Počet rozdanych letákov: 3 (Sloboda zvierat, pracovné agentúry, služby projektu Nota bene)

RAČIANSKA UL. (domček pri Terne)
Priebeh kontaktu:

Opakovane sme miesto navštívili, ale opäť sme tam nikoho nenašli.

OD SLIMÁK
Priebeh kontaktu:

Išli sme skontrolovať, či nenájdeme zatúlaného Joža Ferdinada – pre jeho zhoršený zdravotný stav a bývanie. Namiesto neho sme stretli skupinu 4 klientov, ktorí ho poznali. Vraj sa zdržiava v poslednom rade garáží na Kolibe – tam, kde majú veľa psov – vlčiakov.

Marián Neznámy (43 r.)

Charakteristika klienta:

dlhšie, strapaté, hnedé vlasy, fúzy, hnedá koženka a 3-mesačný psík Kubo

Priebeh kontaktu:

Hovoril, že psík Kubo potrebuje očkovanie a nemá financie. Dali sme mu potvrdenie k zverolekárovi do Slobody zvierat na bezplatné zaočkovanie psa. Nič viac nepotreboval, je sebestačný.

Odporúčanie pre ďalší kontakt:

30. 3. 2011 – udržiavací kontakt

ŽST VINOHRADY (vestibul):

Tomáš Novák (cca 58 r.)

Charakteristika klienta:

nižšia postava, šedivé vlasy, tichý hlas, používa barlu

Priebeh kontaktu:

Našli sme ho sedieť dole pri okienku, hneď si chcel dať ošetriť ranu na nohe (bercový vred). Tomáš tvrdil, že to má už 3 mesiace a odvtedy sa mu to len zhoršuje. Rozmýšľali sme aj nad jeho prepravou k sestrám Matky Terezy alebo do útulku sv. Lujzy, ale usúdili sme, že rana nie je až tak závažná a pri pravidelných preväzoch sa môže začať hojiť. Sám klient vyjadril nevôľu byť niekde umiestnený. Nechali sme mu tam zdravotný materiál do času našej najbližšej návštevy a ošetrovania. Vysvetlili sme mu, ako si to má ošetriť a obviazať.

Odporúčanie pre ďalší kontakt:

skontrolovať stav jeho rany, či je vidieť zlepšenie, opätovne ošetriť – služba na 20. 1. 2011

RAČA (garáže pri Ventúrskej ulici):

Marcela (cca 35 r.) + Paľo (cca 45 r.)

Charakteristika klienta:

- Marcela – nižšia, blondína, Rómka
- Paľo – vysoký, jazva na ľavom líci, hnedé oči, dlhé čierne vlasy

Priebeh kontaktu:

Na mieste, kde majú bývať, bolo veľa agresívnych psov, tak sme len z bezpečia auta trúbili a volali, no nebola žiadna odozva. Po ceste preč sme stretli jedného staršieho pána s kočíkom plným druhotného odpadu, oslovili sme ho, no nič od nás nechcel.

Odporúčanie pre ďalší kontakt:

19. 3. 2011 – udržiavací kontakt

VÝDAJ – HL. STANICA:

Vo všeobecnosti bol priebeh v pohode, nič výnimočné či neštandardné sa nedialo.

Paľo (cca 55 r.)

Charakteristika klienta:

stredná postava, tmavé vlasy

Priebeh kontaktu:

Hľadá si prácu v Bratislave. Spáva na AS M. Nivy. Dostal informačný leták o personálnych agentúrach a o službách projektu Nota bene.

Odporúčanie pre ďalší kontakt:

žiadne, pretože chodí na výdaje a vyhľadáva nás sám

NÁM. SNP:

Fero (cca 60 r.)

Charakteristika klienta:

Róm, šedivá brada, stredná postava

Priebeh kontaktu:

Volal nám občan na Linku. Išlo o človeka bez domova, ktorý bol opitý. Keďže vonku bol mráz, tak sme ho po konzultácii s ním odviezli do nocľahárne sv. Vincenta de Paul.

Odporúčanie pre ďalší kontakt:

žiadne, pretože nemá stabilné miesto zdržiavania sa

Druh kontaktu (napíšte počet):

- Krízová intervencia (ventilačný rozhovor, rozhovor o náhlej krízovej situácii): 0
- Sociálne poradenstvo (počet a druh!!): 0

Počet telefonátov z dôvodu poradenstva (pracovník niekomu telefonoval, pretože potreboval radu alebo niečo vybaviť): 0

Počet prijatých telefonátov (ľudia volali kvôli bezdomovcom): 1 (kvôli Ferovi)

Počet konzultácií s Chladnou hlavou, opis konzultovaných situácií (v prípade, že sa Chladnej hlave nedalo dovolať, zápis o neúspešnom pokuse): 0

Odkazy pre streetov (ak dohaduješ stretnutie klienta s pracovníkom, zavolaj mu pred samotnou dohodou s klientom)

Problémy počas služby a organizačné návrhy (Toto je odkaz koordinátorovi. V prípade, že ide o niečo urgentné, napíš mu SMS. Ak chceš dohodnúť sociálnu asistenciu na „denný streetwork“, zavolaj koordinátorovi hneď, kým je s tebou klient, a dohodni s ním termín, ak je dosiahnuteľný, ak nie, nedohaduj!):

Návrh situácií z terénu na supervíziu – vychádzajúc z priebehu dnešnej služby:

Službu zapísal (meno a priezvisko): spolu

Oficiálne – Chladnou hlavou – schválený nadčas – čas ukončenia: 22:15

Meškanie/predčasné ukončenie služby (dôvod a čas):

1.5.2 Elektronická mapa Google Earth

Cieľom zaznačovania do elektronickej mapy bolo sprehľadniť zaznamenané údaje, uľahčiť nájdenie miesta kontaktu v často neprehľadnom teréne. Mapa Google Earth umožňovala detailné označenie miesta, jeho vizuálne aj geografické priblíženie alebo vzdialenie a poskytovala širší nadhľad. Na jej použitie v teréne však bol potrebný výkonný notebook s mobilným internetom.

Všetky navštevované miesta v Bratislave boli v tejto mape zaznačené. Pre lepšiu prehľadnosť boli špecificky označené: mali vlastnú značku s konkrétnym znakom, farbou a dátumom poslednej návštevy, prípadne sme k nim napísali skratku TNV – teda tip na vyhľadávanie. Takto boli označené miesta, kde ešte nikdy kontakt nevznikol. Farby pri kontaktoch lokalitách záviseli od mesiaca, v ktorom sme označené miesta a klienta navštívili.

Pri zapisovaní do elektronickej mapy Google Earth vznikali dva typy záznamov. Rozlišovalo sa označenie miesta, v ktorom vznikol kontakt s klientom, a lokality, kde nikto kontaktovaný nebol, ale niektoré znaky poukazovali na to, že sa tam ľudia bez domova zdržiavajú.

Každé miesto označené značkou obsahovalo ďalšie údaje. Boli zapísané v poznámke (grafický rámik) a dali sa zobrazit kliknutím na symbol značky. Tieto údaje popisovali:

Miesto kontaktu: ak išlo o lokalitu v neprehľadnom teréne, opísaný bol aj spôsob, ako sa tam dostať, napríklad „chodte popri železnici a tretí pilier v pravo pod stromom“.

Meno klienta a jeho približný vek.

Charakteristika klienta: výzor klienta, aby ho mohli všetci pracovníci ľahšie spoznať.

Priebeh kontaktu: opísané bolo všetko podstatné, čo sa počas kontaktu udialo.

Odporúčanie pre ďalší kontakt: odporúčanie, kedy je vhodné klienta opäť navštíviť. Takisto bližší opis toho, na čo treba pri najbližšom kontakte nadviazať, čo sa má kontaktom docieľiť. Tieto informácie sa kopírovali zo zápisu z terénu.

Názorný príklad značenia:

28. 9. 09

Pod mostom Lafranconi

Je to zo strany od mesta v Petržalke – vedľa 3. piliera

Fero (cca 52 r.)

Charakteristika: šedivá brada, plešina, stredne vysoký

Priebeh: Fero spí na kartóne. Chodí na železo, varí si a umýva sa v Dunaji. Nič špeciálne od nás nechcel.

Odporúčanie: navštíviť 18. 12. 2011 s cieľom udržiavať kontakt (nič špeciálne Fero nechcel). Jožo, Žuzka ani Fero sa tam už nezdržiavajú. Marek ich tam nevidel cca 3 mesiace a nevie o nich nič.

1.5.3 Práca s diárom

Všetky plánované návštevy kontaktných miest boli v časovom slede zaznačené do diára. Dvojica terénnych sociálnych pracovníkov tak pri príchode do služby v teréne mala už vopred naplánovanú trasu. Pri ukončení služby sa navštívené miesta v diári vyškrtli, novo navrhované sa zaznačili a nenavštívené sa presunuli na iný termín.

1.6 Personálne zabezpečenie a koordinovanie pracovníkov

V tejto časti vysvetlím, čo bolo potrebné v programe Streetwork zabezpečiť z personálneho hľadiska.

1.6.1 Tímové porady

Priebiehali raz mesačne zväčša v priestoroch OZ Proti prúdu a trvali dve a pol hodiny. Prvých 20 minút bolo vyhradených na prerozdelenie služieb a určenie dôležitých termínov. Následne sa spísali témy, ktoré bolo potrebné riešiť. V prípade veľkého počtu problémových úloh sa zvolila ich priorita a poradie. Témy boli buď systémového charakteru, napríklad potreba určiť systém rozdávania šatstva v zimnom období, alebo mali charakter klientský, keď sa hľadali postupy práce s jednotlivými klientmi.

1.6.2 Rozpis služieb

Služby sa štandardne rozdeľovali pred poradou a pred supervíziou, teda 2-krát mesačne, vždy na obdobie 2 týždňov, ak okolnosti nevyžadovali inak.

1.6.3 Povinnosti terénneho sociálneho pracovníka

1. poznať rozsah a obsah náplne práce terénneho sociálneho pracovníka v OZ Proti prúdu
2. absolvovať vzdelávací program (pozri s. 97)

3. rešpektovať metodické, organizačné a praktické východiská programu
4. dbať na ochranu svojho zdravia a dodržiavať základné bezpečnostné a hygienické predpisy
5. dodržiavať etický kódex terénneho pracovníka
6. zúčastňovať sa raz mesačne porady a skupinovej supervízie
7. byť dochvilný
8. odpracovať služby, na ktoré sa nahlásil, a v prípade situácie, že ich odpracovať nemôže, zabezpečiť náhradu

1.6.4 Profesionálne úrovne terénneho sociálneho pracovníka

Existovali dve úrovne, rozdeľujúce pracovníkov na služobne mladších a služobne starších. O tom, kedy sa zo služobne mladšieho pracovníka stal služobne starší, rozhodoval koordinátor po konzultácii s tímom. Ku každému sa pristupovalo individuálne. Každopádne musel ovládať systém práce, etický kódex a hlavne sa musel osvedčiť v kontakte s klientmi priamo v teréne aj v spolupráci s ostatnými kolegami.

1.6.5 Prijímanie nového terénneho sociálneho pracovníka

Nový pracovník bol prijatý v prípade, že aktuálny stav v tíme nestačil na pokrytie a zabezpečenie kvalitných služieb.

Priebeh prijímania závisel od okolností, potrieb a možností OZ Proti prúdu.

Systém prijímania:

1. pohovor s koordinátorom, prípadne aj s inou vybranou osobou z tímu
2. assessment centrum (v závislosti od počtu uchádzačov a možností OZ Proti prúdu).
3. dve návštevy v teréne – koordinátor získal spätné väzby na uchádzačov a kandidáti predstavu o náplni svojej práce
4. koordinátor sa stretol s uchádzačom a vzájomne si zhodnotili možnosti prijatia alebo neprijatia do OZ Proti prúdu
5. prijatý uchádzač absolvoval tréning a po ňom začal pracovať ako terénny sociálny pracovník

1.6.6 Dobrovoľníci v teréne

Dobrovoľníci boli zapojení do výdaja stravy počas stacionárnej terénnej sociálnej práce. Niektorí sa podieľali na varení polievky, iní asistovali pri jej prevoze, vyzdvihnutí pečiva a spolu s pracovníkmi jedlo rozdávali klientom. Každý dobrovoľník musel pred vstupom do terénu absolvovať stretnutie s koordinátorom, počas ktorého získal informácie o svojej pracovnej náplni, etickom kódexe a pravidlách, v rámci ktorých bude pracovať. Za celé obdobie fungovania programu sa počet ľudí, ktorí sa doň formou dobrovoľníctva zapojili, vyšplhal na takmer dvesto. Išlo najmä o ľudí z OZ Kresťania v meste, niekedy však boli do tejto činnosti zapojení aj študenti vysokých škôl.

1.6.7 Vzdelávanie pracovníkov

Na zvýšenie profesionality v práci streetworkeri absolvovali množstvo skupinových vzdelávacích aktivít. Realizovali ich externí lektori, koordinátor alebo vybraní služobne starší pracovníci. Niektoré boli zamerané výlučne pre nováčikov, iné pre tých, ktorí sa práci s ľuďmi bez domova venovali už dlhší čas.

Pracovníci postupne absolvovali rôzne typy školení zameraných na:

- informácie o OZ Proti prúdu (história, aktuálna situácia)
- problematiku bezdomovectva (príčiny bezdomovectva, úrovne životného štandardu/skupiny ľudí bez domova a ich potreby, služby pre ľudí bez domova v Bratislave)
- poskytovanie základného sociálneho poradenstva
- predstavenie kompetencií a pracovnej náplne pracovníka
- prácu s klientom s agresívnym správaním
- komunikačné zručnosti v práci s klientom/so skupinou v teréne (typy klientov a práca s nimi, motivačné rozhovory, udržiavanie si hraníc pri komunikácii s klientom)
- syndróm vyhorenia
- závislosti
- duševné ochorenia a práca s klientmi trpiacimi duševnými ochoreniami
- poskytovanie základného zdravotného ošetrovania
- prácu v teréne a legislatívu s ňou súvisiacu

Ďalším prostriedkom na skvalitnenie práce boli pravidelné mesačné skupinové supervízie, na ktorých sme zväčša s pomocou nezávislého supervízora riešili vzniknuté situácie v teréne či v rámci pracovného tímu. Mohli sme tiež využiť individuálne supervízie.

Sceľujúcim prvkom pre celý náš tím boli teambuildingy realizované prevažne mimo Bratislavu v rekreačnom prostredí. Externí lektori prostredníctvom rôznych tímových aktivít pomáhali pracovníkom lepšie sa spoznať a zlepšiť úroveň ich tímovej práce. Zároveň sme sa naučili čeliť situáciám, ktoré sme považovali za problémové, ale nedokázali sme ich riešiť počas bežných pracovných dní.

2. VÝSLEDKY PRÁCE V PROJEKTE SREETWORK OZ PROTI PRÚDU

(2006 – 2011)

V uliciach Bratislavy sme ročne skontaktovali 1 000 ľudí bez domova, ktorí žili na ulici, v teplovodných kanáloch, stanoch, opustených budovách atď. 80 až 90% z nich tvorili muži. V 344 prípadoch sme pomohli ohrozeným ľuďom bez domova odvozom do nemocnice, nocľahárne alebo iných zariadení. Priamo v uliciach sme rozdali stovky spacích vakov, diek a viac než 9 000 kusov oblečenia. Poskytli sme 1 559 základných zdravotných ošetrení, prevažne išlo o dezinfekciu povrchových rán a ich preväzy. Klientov sme motivovali na návštevu lekára, dohodli sme oštievenie v ambulancii pre ľudí bez preukazu poistenca, poskytli sociálnu asistenciu a sociálne poradenstvo.

Spoločne s dobrovoľníkmi OZ Kresťania v meste, ktorí varili polievku vo svojich domovoch a spolu s nami ju rozdávali priamo na ulici, sme poskytli ľuďom bez domova až 29 487 porcií polievky, pričom priemerný počet ľudí bez domova počas jedného výdaja stravy stúpol z 30 stravníkov v roku 2007 až na 80 koncom roku 2011.

V teréne sme využívali aj podporu občanov, ktorí nás prostredníctvom Linky na pomoc ľuďom bez domova mohli upozorniť na tých, čo v Bratislave potrebovali pomoc. Spolu sme vyriešili 770 telefonátov.

Namiesto záveru

Občianske združenie Proti prúdu naďalej – už 11 rokov – realizuje program Nota bene, ktorého cieľom je pomôcť ľuďom bez domova a v sociálnej núdzi zlepšiť kvalitu svojho života vlastnou aktivitou. Na túto činnosť využíva jednak priestory združenia na Karpatskej ulici 10, kde sociálnych pracovníkov navštevujú samotní predajcovia, alebo priamo predajné miesta, kde predajcovia kontaktujú sociálni pracovníci, ktorí vykonávajú špecializované sociálne poradenstvo v teréne.

Terénnu sociálnu prácu s ľuďmi bez domova, ktorí nemajú zabezpečené základné životné potreby, v Bratislave od januára 2012 vykonáva OZ Vagus. Toto združenie používa SOS linku na pomoc ľuďom bez domova v Bratislave 0949 655 555 (www.vagus.sk).

Na záver ešte raz ďakujem všetkým terénnym sociálnym pracovníkom, ktorí počas celého obdobia programu Streetwork v OZ Proti prúdu pracovali s ľuďmi bez domova. Vďaka tiež patrí všetkým podporovateľom, či už kupujúcim časopisu Nota bene, finančným darcom, alebo tým, ktorí nás podporujú nefinančnými darmi. Zároveň ďakujem Charite Olomouc a organizáciám v Londýne za vrelé uvítanie a možnosť navštíviť ich terénne programy.

Podakovanie

Ďakujeme všetkým terénnym pracovníkom a pracovníčkam, čo venovali svoj čas aj energiu projektu Streetwork. Vďaka patrí aj úzko spolupracujúcim organizáciám Kresťania v meste a Depaul Slovensko, n. o., ktoré sa počas päťročnej existencie Streetworku v OZ Proti prúdu zapojili do tohto náročného projektu.

Za finančnú podporu ďakujeme: Jurajovi Šťavinovi – Stavina, prof. MUDr. Ladislavovi Šoltésovi CSc., Nadácii Orange, Nadácii Slovenskej sporiteľne, Nadácii Pontis (prostredníctvom www.dobrakrajina.sk), OZ Wellgiving (prostredníctvom www.dakujeme.sk), spoločnosti Slovenské elektrárne, člen skupiny ENEL, Medzinárodnému ženskému klubu Bratislava (IWC Bratislava), spoločnostiam Slovak Telecom, Synergy Pharmaceuticals, Západoslovenská energetika, SAP, IBM Slovensko a BJB Viera, Centru pre filantropiu, Nadácii rodu Markhot, Úradu vlády Slovenskej republiky (v rámci dotačného programu „Podpora a ochrana ľudských práv a slobôd“) a Bratislavskému samosprávnemu kraju.

Špeciálna vďaka patrí bratovi Richardovi z rehole Sv. Jána z Boha, ktorý roky pomáha ľuďom bez domova dostať sa ku kvalitnej zdravotnej pomoci.

Za nefinančnú podporu ďakujeme: všetkým dobrovoľníkom (ošetrovatelkám, lekárom, právnikom, asistentom pri výdaji stravy), MUDr. Petrovi Sedlákov, Unicef (najmä Lívia Miklianovej), lekární nemocnice Milosrdných bratov, farnosti Blumentál (farárovi Branislavovi Čanigovi), spoločnostiam GlaxoSmith Kline Slovakia, Slovnaft, Prvá bratislavská pekárská, IBM a Orange, Zuzane Banášovej, Gabriele Prelovskej, fotografovi Michalovi Burzovi, stážistkám Markéte a Ľube, Slovenskej katolíckej charite, Mediálnemu štúdiu LUX, sestre Judite, Marcele Stanovej, Veronike, Jančimu Odzgaňovi, Marte Špalekovej, Mestskej polícii mesta Bratislava a penziónu Kunerád.

Ďakujeme VŠZSP sv. Alžbety, osobne profesorom Krčmérymu a Šoltésovi za spoluprácu na vytvorení funkčného projektu ošetrovne sv. Alžbety.

Zároveň ďakujeme všetkým čitateľom Nota bene, ktorí si kupujú časopis a po jeho zaplatení si ho od predajcu aj vezmú. Prispievajú tak aj na financovanie terénnej práce a na všetky služby pre ľudí bez domova, ktoré im poskytujeme.

Polovica z ceny predaných výtlačkov, ktoré si od predajcu vezmete, je použitá na pokrytie nákladov našich služieb pre ľudí bez domova a samotnému vášmu predajcovi pomáhate hneď dvakrát. Svojimi financiami, ale aj tým, že ho motivujete k tomu, aby sa naučil pracovať so svojim zárobkom, odkladal si peniaze na nákup ďalších časopisov, plánoval do budúcnosti a prevzal zodpovednosť za svoje rozhodnutia. Tým, že si časopis vezmete, predajca sa nestáva žobrákom, ktorý si vystačí s jedným výtlačkom ako „rekvizitou“ a ďalšie si kupovať už nemusí.

Ďakujeme.

Zoznam použitej literatúry

BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. 2000. Sociální práce na ulici streetwork. 1. vyd. Brno: Doplněk, 2000. 106 s. ISBN 80-7239-048-1.

BOPP, C. 2007. Gedanken zu Streetwork. In: Mobilná práca s mládežou – globálny koncept? Stuttgart: ISMO, 2007. s. 110

BURT, M.R. et al. 2004. Strategies for Reducing Chronic Street Homelessness. Washington: OPDR, 2004. 346 s.

ČECHLOVSKÝ, J. In: Ethum - Mimořádné vydání, 2003, s. 152.

ELICH, A. 1993. Streetwork v Hamburku. In: Éthum č. 3. Praha : Asociácie Streetwork, 1993. s. 4-10.

HERZOG, A. RACEK, J. 2007. Fenomén NZDM, tedy nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. In: Kontaktní práce. Praha: ČAS, 2007. 316 s.

CHAIN. [online]. London: Brodway, 2010a. [citované 2011-07-07]. Dostupné na internete: <http://www.broadwaylondon.org/CHAIN.html> a <http://www.webcitation.org/611W1N43R> a

CHAIN, Annual Report for Westminster 1st April 2009 - 31st March 2010. [online]. Londýn: Broadway, 2010b. [citované 2011-07-07]. Dostupné na internete: <http://broadway.jamkit.com/CHAIN/Reports/> a <http://www.webcitation.org/611auMrst>

KADLEČÍK, P. 2012. Rôznorodosť skupín ľudí bez domova v Bratislave a nízke reflektovanie ich potrieb z hľadiska služieb im adresovaným. In 7. medzinárodná konferencia doktorandov odborov psychológia a sociálna práca [CD-ROM]. Nitra : UKF, 2012, p. 253-257. ISBN 978-80-558-0125-4.

KUBERT, W. 2007. Naviazanie kontaktu a udržiavanie kontaktu. In. Mobilná práca s mládežou – globálny koncept? Stuttgart: ISMO, 2007. s. 95 – 104

LEVICKÁ, J. 2008. Na ceste za klientom. 2. vydanie. Trnava: Oliva, 2008. 283 s. ISBN 978-80-89332-03-8.

PETERSON, T.A. – WAYMAN, R.A.H. 2006. Streetworks (Best Practices and Standards in Outreach Methodology to Homeless youth). 1. vyd. Minnesota : the StreetWorks Collaborative, 2006. 260 s.

Statutární město Olomouc. Olomouc: Magistrát města Olomouce, 2012. [online]. [citované 2011-07-07].

Streets Ahead. Londýn: Homeless Link, júl 2008. 41 s.

Street outreach good practice handbook [online]. Londýn: Homeless Link, 2008. [citované 2011-07-07]. Dostupné na internete: <http://handbooks.homeless.org.uk/streetoutreach>

Streetwork 2010. Bratislava: OZ Proti prúdu, 2011. [online]. [citované 2011-07-07]. Dostupné na internete: <http://www.notabene.sk/?streetwork-2010> a <http://www.webcitation.org/611bFoeU>

Výročná správa OZ Proti prúdu za rok 2010. [online]. Bratislava: OZ Proti prúdu, 2010. [citované 2011-07-07]. s. 1. Dostupné na internete: <http://www.notabene.sk/?vyrocna-sprava-2010> a <http://www.webcitation.org/611bOq5bf>

Výroční zpráva 2009. Olomouc: Charita Olomouc, 2009. [citované 2011-07-07]. 38 s. Dostupné na: http://www.olomouc.charita.cz/files/clanky/287/CHO_VZ_2009.pdf a <http://www.webcitation.org/611bUZkj3>

Výroční zpráva 2010. Olomouc: Charita Olomouc, 2010. [citované 2011-07-07]. 38 s. Dostupné na: http://www.olomouc.charita.cz/files/clanky/390/CHO_VZ_2010.pdf a <http://www.webcitation.org/66zSidOwJ>

Zákon NR SR č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

ZASTROW, Ch. – KIRST-ASHMAN, K.K. 2007. The Practice of Social Work. 7. vyd. Belmont : Thompson Brooks/Cole, 2007. 659 s. ISBN 0-495-00622-X.

ZIMMERMANNOVÁ, M. 2008. Děti a mládež ohrožené společensky nežádoucími jevy. In: Profesní dovednosti terénních pracovníků, Sborník studijních textů, 2008. ISBN 978-80-7368-503-4, 2008, s. 388-406.

HISTÓRIA OZ PROTI PRÚDU

Od roku 2011 sme v OZ Proti prúdu pracovali s viac ako 3500 ľuďmi bez domova v Bratislave.

Občianske združenie Proti prúdu (vydavateľ Nota bene) založili traja študenti sociálnej práce 20. 3. 2001 s cieľom pomôcť ľuďom bez domova integrovať sa do spoločnosti, pracovať v oblasti prevencie bezdomovectva a pozitívne vplývať na postoje verejnosti voči ľuďom bez domova.

Hlavným nástrojom sa stal projekt – pouličný časopis Nota bene. Ten v súčasnosti dáva každý mesiac šancu získať dôstojný príjem, sebaúctu a sociálne kontakty 350 ľuďom bez domova v 17 mestách Slovenska*.

Počas 12-ročnej histórie sme priniesli pilotné projekty v práci s ľuďmi bez domova a stáli pri zrode niekoľkých organizácií: päť rokov sme prevádzkovali projekt Streetwork s ľuďmi bez domova, v našich radoch hralo prvé Divadlo bez domova. Oba projekty sa osamostatnili a doteraz s organizáciami, ktoré ich dnes realizujú, spolupracujeme. V roku 2006 sme pomáhali pri vzniku nízkoprahovej nocľahárne sv. Vincenta Depaul a sme spoluzakladateľmi Ošetrovne sv. Alžbety pre bezdomovcov z roku 2011.

Organizujeme športové, kultúrne a spoločenské podujatia (napríklad Homeless ples), kde spájame ľudí bez domova s tými, čo domov majú. Využívame kultúrne a športové projekty na to, aby menili pohľad verejnosti na ľudí bez domova. Naši predajcovia sa niekoľkokrát zúčastnili Majstrovstiev sveta bezdomovcov vo futbale ako reprezentanti Slovenska.

V rokoch 2005 – 2007 sme realizovali projekt Krištof – komplexný a inovatívny prístup k riešeniu bezdomovectva (vybraným predajcom Nota bene sme poskytli chránené ubytovanie, prácu v našej dielni, vzdelávanie, sociálne poradenstvo a sociálnu asistenciu pri hľadaní zamestnania).

Aktívne navrhujeme zmeny v legislatíve, v roku 2006 sme iniciovali zosieťovanie organizácií, ktoré pracujú s bezdomovcami – Iniciatíva 10 MVO – pripravili koncepciu riešenia bezdomovectva v Bratislave, dodnes úzko spolupracujeme a organizujeme odbornú konferenciu Ľudia bez domova, v roku 2013 už jej 5. ročník.

Vydali sme tri odborné publikácie: Bezdomovci, Ľudia ako my, Projekt Krištof a knihu, ktorú držíte v rukách, Šlapaje ulicou – rôzne prístupy v terénnej sociálnej práci s ľuďmi bez domova.



Môžete si ich vyzdvihnúť zdarma v kancelárii OZ Proti prúdu v Bratislave.

Kontakt:

Proti prúdu
Karpatská 10, 811 05 Bratislava
tel: 02 52 62 59 62
č. účtu: 266 347 5014/1100 Tatrabanka
www.notabene.sk
www.facebook.com/casopisnotabene

* www.notabene.sk/distribucne-mesta

** Iniciatíva 10 MVO: občianske združenie Proti prúdu (vydavateľ Nota bene), občianske združenie Ad Patrem, Bratislavská katolícka charita, nezisková organizácia Ajhľa, človek, nezisková organizácia Jedlo namiesto zbraní, rehoľa Milosrdní bratia, Mea Culpa – FZSP TU, občianske združenie Resoty, Spoločnosť Misionárky lásky (Sestry Matky Terezy) a Slovenská katolícka charita.

PROJEKT NOTA BENE



Pri práci s ľuďmi bez domova sa často zdôrazňuje výhradne pomoc pri zabezpečení základných životných potrieb. Akoby sme zabúdali, že sú to ľudia s rovnakými potrebami ako my všetci. Okrem tepla a jedla teda vo svojom živote hľadajú cestu, ako si zachovať sebaúctu, ako nájsť svoje miesto, kam môžu patriť, či ako získať uznanie. Vedci zistili, že základné potreby idú ruka v ruke s tzv. vyššími a efektívna pomoc vníma človeka komplexne. Práve šanca naplniť tieto vyššie potreby má veľký podiel na tom, že človek, ktorý sa ocitol na ulici, nájde silu odraziť sa od dna.

Projekt Nota bene pomáha na viacerých úrovniach:

- Ľuďom bez domova umožňuje získať **DÔSTOJNÝ PRÍJEM**, ktorým si pokrývajú základné potreby.
- Keďže oni sami sú aktívnym článkom svojej pomoci, získavajú zároveň **SEBAÚCTU**.
- Veľmi dôležité pre ľudí bez domova, ktorí stratili svoje sociálne vzťahy, sú práve **SOCIÁLNE KONTAKTY** s ma-

joritou a vzťahy, ktoré získavajú pri každodennom predaji časopisu v uliciach.

- **MOŽNOSŤ ROZVOJA:** Predajcovia získavajú možnosť zlepšovať svoje pracovné návyky a v spolupráci so sociálnymi pracovníkmi skvalitňujú sociálne a komunikačné zručnosti potrebné pre svoju lepšiu integráciu.

KTO SA MÔŽE STAŤ PREDAJCOM

Predajcom sa môže stať človek bez domova a ten, komu hrozí, že z finančných dôvodov príde o strechu nad hlavou. Projekt Nota bene je šitý na podmienky života na ulici, preto je otvorený aj ľuďom bez občianskeho preukazu, kartačky poistenca, trvalého pobytu a financií, s rôznymi závislosťami či so zdravotným postihnutím alebo s nepriaznivým zdravotným stavom.

AKO TO FUNGUJE

Predajca prechádza registráciou – pohovorom so sociálnym pracovníkom, získava preukaz predajcu a vyberá si predajné miesto. Zaväzuje sa dodržiavať

kódex predajcu a počas prvého mesiaca sa povinne, raz týždenne, zúčastňuje skupinových stretnutí začiatčovníkov. Systém predaja, v ktorom dostane prvé tri kusy zdarma a všetky ďalšie časopisy si kupuje za polovičnú sumu, aby ich následne predal, ho prirodzene učí plánovať a myslieť na budúcnosť.

AKO POMÁHAME

Časopis Nota bene je jedinečný tréningový nástroj, ktorý ľuďom bez domova pri práci na vlastnom rozvoji zároveň umožňuje získavať prostriedky na prežitie. Ľudia bez domova sú aktívni partneri namiesto hrania roly pasívneho prijímateľa pomoci. Rozvíja ich vlastnú kapacitu a kľúčové kompetencie, aby si dokázali pomôcť sami.

Projekt Nota bene dáva bezdomovectvu tvár. Vďaka článkom v časopise, ale najmä vďaka osobnému kontaktu konkrétnych predajcov a čitateľov búra predsudky o bezdomovcoch. Cez osobné vzťahy sa ľudia bez domova stávajú aj v očiach majority jednými z nás: ľuďmi, ktorí cítia a prežívajú veci tak ako my, majú podobné túžby ako my a sú nositeľmi jedinečných talentov.

KVALIFIKOVANÁ POMOC PRI RIEŠENÍ PROBLÉMOV

Predajcom ponúkame podporu a partnerstvo našich sociálnych pracovníkov pri riešení problémov prostredníctvom:

- základného sociálneho poradenstva*
- špecializovaného sociálneho poradenstva v teréne
- skupinového poradenstva (skupiny pre začiatčovníkov, workshopy, tréningové skupiny...)

a foriem špeciálnych projektov a workshopov na rozvoj sociálnych zručností (v súčasnosti beží projekt, ktorého cieľom je vyškoliť z ľudí bez domova lektorov v tematike bezdomovectva).

PODPORNÉ SLUŽBY

Predajcom ponúkame možnosť zdarma využiť telefón a počítač s internetom pri hľadaní práce, ubytovania, kontakte s rodinou, blízkymi či úradmi. Môžu si tiež nechať osobnú poštu doručovať na adresu nášho združenia. Predajcom prispievame na zdravotné potreby či lieky a ponúkame možnosť úschovy cenných dokladov. Takisto majú prístup do nášho Sociálneho kupónového obchodíka (kde si nakupujú napríklad hygienické potreby a trvanlivé potraviny bezplatne za kupóny, ktoré získajú pri kúpe časopisu alebo ako odmenu za výpomoc, dodržiavanie pravidiel) a prístup k voľnočasovým aktivitám v združení (výučba angličtiny, práce s počítačom, výlety, oslavy výročia, Vianoce, kultúrne akcie ako Homeless ples, výstavy atď., ktoré zabezpečujeme vďaka výdatnej pomoci dobrovoľníkov.)

Úzko spolupracujeme s ďalšími odborníkmi. Naším klientom ponúkame zdarma prístup ku kvalifikovanému právnomu poradenstvu a k advokácii cez partnerskú advokátsku kanceláriu Senger & Partners, ako aj prístup k psychologickéj pomoci cez externých spolupracujúcich psychológov.

Ďakujeme, že si časopis po zaplatení vezmete. Iba vtedy, keď si po zaplatení časopis vezmete, ostáva predajca predajcom, nestáva sa žobrákom a umožníte zachovať pouličný časopis ako službu.

* Sociálne poradenstvo môžu využívať vo vyhradenom čase aj ľudia bez domova, ktorí nie sú predajcami Nota bene, pokiaľ prídu triezvi.

** Tieto služby poskytujeme v OZ Proti prúdu v Bratislave. V ďalších mestách spolupracujeme s miestnymi organizáciami, ktoré pomáhajú ľuďom bez domova, a distribuujeme im časopis Nota bene.

KNIHY Z PERA PREDAJCOV NOTABENE VYDANÉ V OZ PROTI PRÚDU

Okrem predaja časopisu si ľudia bez domova môžu zlepšiť svoju situáciu aj predajom kníh.

S vydávaním kníh z pera predajcov Nota bene sme začali, aby sme pomohli ľuďom bez domova ľahšie prežiť zimu. Od roku 2006 sa stali pevnou súčasťou našej pomoci a okrem časopisu predajcovia môžu ponúknuť svojim zákazníkom ďalší produkt – knihu. Cieľom je tiež dať možnosť ľuďom, ktorí si už časopis kúpili, ale chcú predajcom ešte pomôcť, aby si mohli kúpiť iný tovar a podporili tak myšlienku, že predajcovia ostanú predajcami a nestanú sa žobrákmi.

Knihy zároveň ukazujú ľudí bez domova ako talentovaných spisovateľov. Narušajú tak obraz ľudí bez domova, ktorých mnohí vidia len ako asociálov a alkoholikov. Doteraz sme vydali tri knihy z pera Júliusa, bývalého predajcu Nota bene, audioknihu nahovorenú samotnými predajcami a jednu knihu z pera našej predajkyne Jely Matuškovičovej-Medveckej, ktorá je stále v predaji.

Chystáme dotlač kníh. Ak máte o knihy záujem, ozvite sa na zuzana@notabene.sk.



Zázračné dieťa

Rok vydania 2012, náklad 10 000 ks *, 6 euro

Autobiografický román o tom, že človek znesie veľa a rozhodne viac, než si myslí. Autorka Jela Matuškovičová-Medvecká, ktorá má medzi svojimi slávnymi predkami Teréziu Vansovú a Janku Matušku, jednoduchým, úsporným štýlom opisuje svoj vnútorný boj a vzťahy vo svete, čo nemá pochopenie pre ľudí s psychickým ochorením. Ťažké životné témy sprevádza svieži nadhľad a zmysel pre iróniu. Jela trúsi neúctivé komentáre voči sebe a svetu okolo nej. „Mala by som si možno zúfať, alebo to aspoň zatajiť,“ hovorí. Namiesto toho napísala knihu. Jelu stretnete pri predaji Nota bene na Patrónke v Bratislave. Hrá v Divadle bez domova, ktoré podľa tejto knihy našťudovalo hru Zázračné dieťa. V minulosti napísala knihu O zvieracej dušičke a pripravuje ďalšiu – o ľuďoch bez domova. Je členka Spolku slovenského spisovateľa.

Kniha vyšla v rámci projektu financovaného z Blokového grantu pre MVO Programu švajčiarsko-slovenskej spolupráce.

*** Kniha je stále v predaji, pýtajte si ju u vášho predajcu Nota bene.**



Na skok v base a Pouličná romanca

Rok vydania 2011, náklad 5000 ks, 5 eur

Drsné autentické príbehy ľudí z ulice z pera Júliusa

– shakespearovský príbeh lásky a švejkovsky smutno-smiešne historky zo života odsúdených väzňov.

Spoluvydavateľ: Zastúpenie Európskej komisie na Slovensku v rámci Roka boja proti chudobe a sociálnemu vylúčeniu 2010



Muži, ženy, deti a pes – audiokniha

Rok vydania 2009, náklad 5000 ks *, 4 eurá

Prvá audiokniha na Slovensku, ktorú nahovorili samotní ľudia bez domova – predajcovia Nota bene.

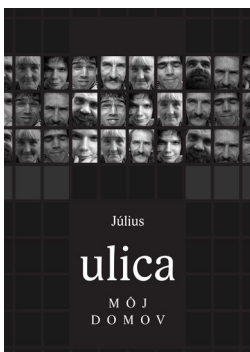
* Audiokniha je stále v predaji, pýtajte si ju u vášho predajcu Nota bene.



Muži, ženy, deti a pes

Rok vydania 2008, náklad 5000 ks, 4 eurá

V druhej knihe Júliusa sú príbehy ľudí z ulice obohatené fotografiami zo života ľudí bez domova, ktorých autormi sú samotní predajcovia Nota bene.



Ulica – môj domov

Rok vydania 2006, náklad 3000 ks, 4 eurá

Výber postrehov Júliusa, predajcu Nota bene, ktoré sme pravidelne uverejňovali v časopise Nota bene. Spoznáte v nich život na ulici, život bezdomovcov a žobrákov, ale i náhodných chodcov, s ktorými sa autor Július ako predajca Nota bene stretával.

FOTOGALÉRIA – TERÉNNÉ PROGRAMY V BRATISLAVE, OLOMOUCI A LONDÝNE



Vyhľadávanie klientov v kanáloch a teplovodných potrubíach. Foto: Michal Burza



Prevoz klienta z ulice do nízkoprahovej nocľahárne. Foto: Michal Burza



Rozhovor streetworkerov s klientom v záhradnom domčeku. Foto: Michal Burza



Výdaj stravy na Račianskom mýte. Foto: Michal Burza



Návšteva klienta v malom domčeku. Foto: Jana Čavojská



Poskytnutie nápoja počas mrazivej noci. Foto: Jana Čavojská



Základné ošetrovanie na ulici za svetla baterky. Foto: Michal Burza



Kontaktovanie klientov na autobusovej stanici. Foto: Michal Burza



Streetworkeri z Charity Olomouc v rozhovore s klientom. Foto: archív Charita Olomouc



Opustená budova obývaná ľuďmi bez domova. Foto: archív Charita Olomouc



Streetworker z terénneho programu St. Mungo v rozhovore s klientom.
Foto: archív St. Mungo



Streetworker z terénneho programu St. Mungo v rozhovore s klientom.
Foto: archív St. Mungo

Knižka Petra Kadlečíka Šľapaje ulicou je vynikajúcou pomôckou pre každého, kto má záujem začať s terénnou sociálnou prácou alebo skvalitniť svoje súčasné terénne programy. K problematike bezdomovectva i streetworku existuje minimum literatúry v slovenskom jazyku. Práve táto práca môže pre čitateľa predstavovať jedinečný zdroj informácií, vychádzajúci nielen zo zahraničnej literatúry, ale najmä z dlhoročnej terénnej praxe.

Autor v publikácii podáva podrobný návod až manuál, ako robiť terénnu prácu, a to tak vo vzťahu ku klientovi, ako aj ku kolegom a k zriaďovateľskej inštitúcii. Čitateľ sa zrozumiteľne dozvie, ako rozbehnúť terénny program, akú postupnosť krokov zvoliť, ako vlastný program či svoju prácu streetworkera robiť čo najefektívnejšie vzhľadom na množstvo ovplyvňujúcich faktorov i rôznorodosť potrieb klienta. Knižka je prepletená príkladmi z praxe, dokumentujúcimi citlivý, zodpovedný a "neuniformný" prístup autora k situáciám, ktoré môžu na ulici vzniknúť.

Autentickosť tvrdení autora o spôsoboch terénnej sociálnej práce je podporená kapitolou, v ktorej približuje svoj vlastný výskum a porovnanie bratislavského terénneho programu so zahraničnými. V neposlednom rade je prínosom publikácie i to, že hodnotí doposiaľ vykonávanú prácu a poukazuje na to, čo ku kvalitnej sociálnej práci u nás ešte chýba. Svojimi odporúčaniami sa tak stáva zaujímavou i pre tých, ktorí sa podieľajú na vzniku a rozvoji služieb pre ľudí bez domova.

Mgr. Nina Beňová, PhD.

etnologička a autorka knihy Bezdomovci, ľudia ako my

ISBN: 978-80-971154-0-1

NOTABENE

