

Vývoj a metodika práce terénního sociálního pracovníka ve vztahu k problematice drogových závislostí

Věra Zvědělíková

Bakalářská práce
2009



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav pedagogických věd
akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Věra ZVĚDĚLÍKOVÁ**
Studijní program: **B 7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**
Téma práce: **Streetwork (historie, současnost, metodika práce terénního sociálního pracovníka aj.)**

Zásady pro vypracování:

Zpracování teoretických východisek pro praktickou část práce (historie a vývoj streetworku, streetwork v ČR, metody práce aj.).
Provedení kvalitativního výzkumu formou (metoda- polostrukturovaný rozhovor).
Zpracování a vyhodnocení výsledků výzkumu.
Přijetí odpovídajících závěrů.

Rozsah práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

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

RHODES, T. Terénní práce s uživateli drog. 1. vyd. Brno: Albert, 1999. ISBN 80-85834-71-5.

KALINA, K. a kol. Drogy a drogové závislosti 1 – mezioborový přístup. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003. ISBN 80-86734-05-6.

ÚLEHLA, I. Umění pomáhat. 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.

BAŠTECKÁ, B. Terénní krizová práce – psychosociální intervenční týmy. 1. vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0708-X.

KOPŘIVA, K. Lidský vztah jako součást profese – Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese. 2.vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Jakub Hladík**
Ústav pedagogických věd

Datum zadání bakalářské práce: **13. února 2009**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. května 2009**

Ve Zlíně dne 13. února 2009



prof. PhDr. Vlastimil Švec, CSc.
děkan

L.S.

Mgr. Soňa Vávrová, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

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

Ve Zlíně 9. 3. 2009

Lucie Lišková

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Bakalářská práce je zaměřena na metodiku práce terénních pracovníků (streetworkerů) s uživateli drog ve městech Zlín a Brno.

Teoretická část práce přináší ucelený přehled o vzniku, vývoji a současnosti terénní práce a zároveň zahrnuje všechny nepostradatelné prvky, jimiž se pracovníci terénních programů zabývají.

Na teoretickou část navazuje praktická část, která obsahuje samotný kvalitativní výzkum provedený formou polostrukturovaného rozhovoru. Cílem výzkumu bylo zjistit, zda se shoduje nebo liší metodika práce streetworkerů ve Zlíně a v Brně a pokud se liší, tak v jakých aspektech a proč.

Klíčová slova: historie, současnost, terénní práce, streetwork, metodika práce, služby, kvalitativní výzkum

ABSTRACT

This bachelor work describes the methodology of streetworkers work with drug users in the cities Zlin and Brno.

The theoretical part of this work presents the comprehensive overview of the history origin, the progress and the present of streetworking. It also includes all unnecessary items of work for streetworkers.

With theoretical part is connected practical part that contains a qualitative research. The research is realized by a half-structured interview. The aim of the research was to find out how different is the work of streetworks in Zlin and Brno and in which aspects and why is different.

Keywords: history, present, legwork, streetwork, methodology, service, qualitative research

Ráda bych poděkovala panu Mgr. Jakobovi Hladíkovi za věcné připomínky a rady poskytnuté v průběhu vedení bakalářské práce.

Také děkuji vedoucímu Občanského sdružení Onyx panu Mgr. Petrovi Netočnému za cenné rady, připomínky a morální podporu a pomoc nejen při zpracování této práce.

Děkuji i všem respondentům ze Zlína a z Brna, kteří mi ochotně poskytli rozhovor a předali hodnotné informace.

OBSAH

ÚVOD	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 HISTORIE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	12
1.1 POČÁTEK	12
1.2 HISTORIE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V USA	12
1.3 HISTORIE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V NĚMECKU	14
1.4 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V ČESKÉ REPUBLICE.....	15
1.4.1 ČAS	18
1.4.1.1 Činnost asociace.....	18
1.4.1.2 Spolupráce.....	18
2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE	20
2.1 TYPY TERÉNNÍ PRÁCE	20
3 STREETWORK	21
3.1 STREETWORK TROCHU JINAK.....	21
3.1.1 Streetwork jako metoda.....	21
3.1.2 Streetwork jako terénní program.....	21
3.2 PRACOVNÍCI TERÉNNÍCH PROGRAMŮ.....	22
3.2.1 Terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci	22
3.2.2 Dobrovolníci a externí pracovníci.....	23
3.2.3 Exuseři.....	23
3.2.4 Osobnost streetworkera	23
3.3 CÍLE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	25
3.3.1 Public Health.....	26
3.3.2 Harm Reduction	26
3.4 CÍLOVÁ SKUPINA	27
3.5 METODIKA PRÁCE S UŽIVATELI DROG	28
3.5.1 Formy práce.....	28
3.5.2 Geografické vymezení.....	29
3.5.3 Monitoring.....	29
3.5.4 Vyhledávání	30
3.5.5 Kontaktování	31
3.5.6 Práce s klientem	32
3.5.7 Návaznost na jiné subjekty.....	34
3.6 SLUŽBY	34
3.6.1 „IN-COME“	34
3.6.2 Informační servis	34
3.6.2.1 Poskytované informace	35
3.6.3 Výměnný program.....	35
3.6.4 Sběr nalezeného injekčního materiálu.....	35
3.6.5 Krizová intervence	35
3.6.6 Sociální práce	36
3.6.7 Zdravotnický servis	36
3.6.8 Testy.....	36

3.6.9	Individuální poradenství.....	36
3.6.10	Odkazy a zprostředkování.....	37
3.6.11	Asistenční služba.....	37
3.6.12	Telefon.....	37
3.6.13	Individuální poradenství pro rodiče a osoby blízké klientům.....	37
3.6.14	Práce s rodinou.....	38
II	PRAKTICKÁ ČÁST.....	39
4	JAK SE LIŠÍ METODIKA PRÁCE TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA (STREETWORKERA) V BRNĚ A VE ZLÍNĚ?	40
4.1	CÍLE VÝZKUMU.....	40
4.2	NÁVRH PLÁNU VÝZKUMU.....	40
4.3	ZÁKLADNÍ PŘÍSTUP.....	40
4.4	VÝZKUMNÁ METODA.....	41
4.4.1	Kvalitativní výzkum.....	41
4.5	METODA VÝBĚRU VÝZKUMNÉHO VZORKU.....	41
4.5.1	Metoda záměrného (účelového) výběru.....	41
4.6	METODA ZÍSKÁVÁNÍ DAT.....	42
4.6.1	Polostrukturovaný rozhovor.....	42
4.6.2	Příprava a průběh rozhovoru.....	42
4.7	PŘÍPRAVA A ZOBRAZENÍ DAT.....	43
4.7.1	Transkripce.....	43
4.7.2	Návrh kategorií.....	43
4.7.3	Zobrazování.....	44
4.8	VYHODNOCOVÁNÍ.....	44
4.8.1	Analýza kvalitativních dat.....	44
4.9	VÝSLEDKY VÝZKUMU.....	45
4.9.1	1. kategorie: předpoklady pro práci.....	45
4.9.1.1	Teoretické pojmy respondentů.....	45
4.9.1.2	Shodné odpovědi respondentů ze Zlína a z Brna.....	45
4.9.1.3	Odpovědi respondentů ze Zlína.....	46
4.9.1.4	Odpovědi respondentů z Brna.....	46
4.9.2	2. kategorie: uživatelé drog.....	47
4.9.2.1	Teoretické pojmy respondentů ze Zlína.....	47
4.9.2.2	Shodné odpovědi respondentů ze Zlína a z Brna.....	47
4.9.2.3	Odpovědi respondentů ze Zlína.....	47
4.9.2.4	Odpovědi respondentů z Brna.....	47
4.9.3	3. kategorie: komunikace.....	48
4.9.3.1	Teoretické pojmy respondentů.....	48
4.9.3.2	Odpovědi respondentů ze Zlína.....	48
4.9.3.3	Odpovědi respondentů z Brna.....	48
4.9.4	4. kategorie: prvokontakt a stálý kontakt.....	49
4.9.4.1	Teoretické pojmy respondentů.....	49
4.9.4.2	Shodné odpovědi respondentů ze Zlína a z Brna.....	49
4.9.4.3	Odpovědi respondentů ze Zlína.....	50
4.9.4.4	Odpovědi respondentů z Brna.....	50
4.9.5	5. kategorie: cílová místa.....	50
4.9.5.1	Teoretické pojmy respondentů.....	50

4.9.5.2	Shodné odpovědi respondentů ze Zlína a z Brna	50
4.9.5.3	Odpovědi respondentů ze Zlína	50
4.9.5.4	Odpovědi respondentů z Brna.....	51
4.9.6	6. kategorie: specifika přímé práce	51
4.9.6.1	Teoretické pojmy respondentů.....	51
4.9.6.2	Shodné odpovědi respondentů ze Zlína a z Brna	52
4.9.6.3	Odpovědi respondentů ze Zlína	52
4.9.6.4	Odpovědi respondentů z Brna.....	52
4.9.7	7. kategorie: profesionální příprava	53
4.9.7.1	Teoretické pojmy respondentů.....	53
4.9.7.2	Shodné odpovědi respondentů ze Zlína a z Brna	53
4.9.7.3	Odpovědi respondentů ze Zlína	54
4.9.7.4	Odpovědi respondentů z Brna.....	54
4.10	SHRnutí PRAKTICKÉ ČÁSTI	54
	ZÁVĚR.....	57
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	58
	SEZNAM ELEKTRONICKÝCH ZDROJŮ	61
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK	63
	SEZNAM PŘÍLOH.....	64

ÚVOD

Termíny terénní sociální práce, streetwork, kontaktní práce, Harm Reduction stále častěji slycháme nejen od osob ve vztahu s akademickou půdou, pomáhajícími profesemi, ale i od přátel, či lidí na ulici. Svoji zásluhu na rozšíření povědomí o těchto pojmech mají bezspornou odborná literatura, media, distribuované letáčky volně dostupné např. v čekárně u lékaře nebo na nástěnce ve škole.

Co si ale představit pod těmito pojmy? Jaký specifický druh práce se za nimi skrývá? Kam sahají kořeny této práce? Jaké metody jsou využívány? Na tyto otázky a mnohé další se snaží odpovědět tato práce.

Na počátku rozvoje metody streetwork stála v popředí především praxe, i když nelze říct, že by ji poznatky v oblasti sociální práce, psychologie, sociologie atd. neovlivnili. Byli to především pracovníci a autoři z USA a Německa, kteří velkou měrou přispěli k vytvoření teoretického základu pro terénní práci.

V posledních deseti letech vznikají i u nás publikace, zabývající se problematikou terénní práce. Existuje však i značná část témat, která nejsou doposud podrobně zpracována. Zejména specifika práce s určitým typem klientely. V tomto případě s lidmi potýkajícími se s drogovou závislostí.

Literatury, zabývající se touto problematikou, není na českém trhu velké množství. Proto jedním z dílčích cílů práce je poskytnout ucelený přehled informací o metodě streetwork, metodice práce, cílech a cílových skupinách a poskytovaných službách.

Praktická část se zaměřuje na porovnání metodiky práce streetworkerů ve Zlíně a v Brně s ohledem na klientelu a geografické vymezení působnosti. Aby byla zajištěna co nejpřesnější interpretace výsledků, byly provedené rozhovory doslovně přepsány a po té zpracovány a výsledky interpretovány tak, aby byla zajištěna co největší validita a reliabilita.

Věřím, že uvedené informace v teoretické části a získané poznatky o příčinách odlišnosti práce streetworkerů v praktické části budou využity k zefektivnění práce streetworkerů, především začínajících a práce se stane stručným, ale výstižným zdrojem informací pro pracovníky v pomáhajících profesích, studenty, učitele a všechny, kteří se o terénní práci zajímají.

Možná tato práce osloví i ty, kterým je služba určena, ale sami nedokážou nebo nemohou vyhledat pomoc.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 HISTORIE TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

1.1 Počátek

Se sociální prací vykonávanou na ulicích se setkáváme v dobách před několika sty lety. O dochovaných příkladech sociální práce poskytované na veřejnosti hovoří Matoušek (2001) ve spojitosti s dávným starověkem. Od doby, kdy se křesťanství stalo státním náboženstvím v Římě, spočívala dobročinnost na křesťanském světonázoru a převážně na křesťanské církvi. Díky vydání ediktu milánského (313) se mohla křesťanská charita vykonávat veřejně a intenzivně.

Církev stále specializovala charitativní činnost, vytvářela specializované instituce zaměřené na pomoc chudým či hendikepovaným lidem. Vznikaly špitály, sirotčince, věznice, chudobince, blázince. Kněží, ženské řády, církevní bratrstva poskytovali hmotnou podporu (jídlo, šatstvo), ale i duchovní podporu přímo na ulicích. (Matoušek, 2001)

Ve 14. století to byl Jan Milíč z Kroměříže, využívající metody sociální práce na ulici, který se věnoval především výchovatské a osvětové činnosti mezi mládeží a „veřejnými nevěstkami“, pro které v roce 1372 založil v Praze „vzornou obec pro padlé dívky“. (Bednářová, Pelech, 2000)

V 19. století byla odpovědnost za péči o hendikepované a nemajetné lidi postupně převedena na orgány státu, regionu a obce. Po celou dobu až do současnosti docházelo ve společnosti ke změnám hodnotovým, tak i možnosti projevu životního stylu. Na tuto skutečnost reagovaly samozřejmě prostředky pomoci. (Matoušek, 2001)

V druhé polovině 19. století se v průmyslových zemích západní Evropy a v USA kritizoval tehdejší stav společnosti, ale za příčinu sociálního selhání bylo považováno osobní selhání, neschopnost, ne-li lenost lidí. Vlivem průmyslové revoluce a s ní spojenou urbanizací docházelo k tomu, že se velká města stala centry sociálně patologických jevů. Z těchto trendů se začaly odvíjet i specifické formy a metody sociální práce. (Bednářová, Pelech, 2000)

1.2 Historie terénní sociální práce v USA

Jak srovnává Bednářová a Pelech (2001), názory na dobu vzniku metody sociální práce na ulici (streetwork) se v podstatě shodují. Wolfgang Stürzbecher (1998) přisuzuje vznik streetworku na přelom 19. a 20. století v USA. Walter Specht (1979) pokládá za počátek práce na ulici polovinu 20. let 20. století v USA.

Současný autor a streetworker z Hamburku Elich (In Zimmermannová, 2001) hovoří o vzniku streetworku jako o reakci na selhání tradičních přístupů sociální práce, ke kterému došlo v souvislosti s rychle se šířícím sociálním úpadkem celých čtvrtí velkých amerických měst. Mládež se sklony k násilí a patologickému chování se sdružují v patologických a kriminálních partách, či přímo v pouličních „ganzích“. Řešení sociálních problémů si vyžádalo nový specifický přístup sociální práce, a tak se sociální pracovníci vydali přímo za klienty do jejich přirozeného prostředí, do ulic. Změnil se přístup ke klientovi, k cílům a specifikám sociální práce.

„Americké projekty, které se věnovaly terénní sociální práci, byly zpočátku orientovány především na sociálně-vědecký výzkum, který prováděla tzv. chicagská škola. V centru tohoto výzkumu stála analýza sociálního prostředí.“ (Zimmermannová, 2007, s.300)

Ve 20. letech 20. století se streetwork zaměřuje jen na pouliční gangy, později na party drogově závislé mládeže. Zároveň zástupci chicagské školy prováděli řadu výzkumů orientovaných na problém prostituce, kriminality mládeže a gangů. Došlo na zaměření pozornosti i na další specifické skupiny, jako např. hooligans, skinheads, mladé delikventy apod. (Bednářová, Pelech, 2000)

30. léta 20. století byla zasvěcena snaze redukovat kriminalitu mládeže a to nerepresivním působením, citlivým vytěsněním mládeže ze sociálně škodlivého prostředí. Práce byla založena na prevenci a na individuálním rozvoji osobnosti jednotlivců a na změně postoje dětí a mládeže k okolnímu světu a institucím. (Zimmermannová, 2007)

Příhodnou dobou pro zavedení terénních programů byla 40. léta 20. století, kdy se výkonné pravomoce přesunuly od státu na obce. „*Obce začaly zaměstnávat tzv. detašované pracovníky (detached workers- V anglicky mluvících zemích je dosud pojem „detached work“ totožný s naším výrazem „streetwork“).*“ (Zimmermannová, 2007, s.300) K interakci mezi pracovníky a skupinami docházelo přímo na ulicích.

Metoda streetwork se ukázala jako velice užitečná a k jejímu dalšímu intenzivnímu vývoji docházelo i v 50. a 60. letech 20. století, a to nejen v USA, ale v celé západní Evropě. Dosud se využívá např. v Nizozemsku, skandinávských zemích, Německu, Rakousku, Francii, Švýcarsku, Velké Británii a dalších státech, s cílem minimalizovat riziko vzniku sociálně patologického chování. (Bednářová, Pelech, 2000)

Streetwork se uplatňovat i ve specifických klubových scénách a rozšiřoval nabídku mobilních sociálních služeb. (Zimmermannová, 2007)

Tato léta jak uvádí Zimmermannová (2007) byla spojená s masovým rozšířením konzumace drog, zejména psychedelik typu LSD, a to především díky generaci beatníků (beat generation- umělecké a literární hnutí v USA).

Pojem „beat“ pochází od Herberta Hunckeho, který toho slovo používal pro stav, v jakém se nacházel v období své drogové závislosti- znamenalo zbitý, zničený, unavený, vyčerpaný. Toto hnutí se snažilo najít vlastní styl, který se projevoval především v toulání se, happeningy, experimenty s drogami ap. (Couteau, 2006)

Z generace beatníků se v 60. letech vyvinulo hnutí hippies, bouřící se proti společnosti, zastávající mír, lásku, přátelství a svobodu. I zde se objevovaly drogy. Stoupenci hippies se velmi angažovali v protestech proti válce ve Vietnamu, organizovali obrovské protiválečné demonstrace. Konzervativní část populace, která s projevy hippies nesouhlasila, volala po nastolení pořádku. Následovala tedy represivní opatření, která metodu terénní práce zatlačila do pozadí. (Zimmermannová, 2007)

V 70. letech 20. století přetrvávají represivní metody a terénní sociální práce se přesouvá z USA do Evropy.

1.3 Historie terénní sociální práce v Německu

V Německu se zájem o sociální terénní práci – Straßensozialarbeit objevil až na konci 60. a začátkem 70. let. Nutnost využít tuto metodu sociální práce si vyžádalo především problematické a rizikové chování dospívající mládeže z okrajových patologicky se projevujících skupin. Podnětem pro zavedení metody streetwork byla statistická zjištění zachycující nárůst kriminality, rozšíření drog a nárůst drogové závislosti u dospívajících. Doposud neměli v Německu s touto metodou zkušenosti, a proto bylo nutné podniknout řadu výzkumných pobytů a studijním cest do USA, Nizozemí, Velké Británie, Francie, Skandinávie. Němečtí odborníci si tuto metodu osvojili a zdokonalili. Zdokonalení se týkala přístupů zaměstnanců státní správy a zavedení praktické sociální práce na ulici. (Zimmermannová, 2007)

V 80. letech byl hamburským senátem schválen návrh na realizaci programu zvaného „Mobile Kinder und Jugend Arbeit (dale jen „MOBI“)- „Mobilní sociální práce s dětmi a mladistvými“ V pěti vybraných čtvrtích Hamburku byly zavedeny programy „MOBI“ a fungují i v současnosti. Sociální terénní práce se brzy rozšířila i do Mnichova a to v rámci projektu s fotbalovými fanoušky, podle vzoru britského a nizozemského modelu práce s

„hooligan rowdies“, násilně se projevujícími, převážně ultrapravicově orientovanými skupinami mladých lidí, sdružujících se na fotbalových stadionech. (Zimmermannová, 2007)

Teprve koncem 60. a začátkem 70. let 20. století se sociální terénní práce zaměřuje na problematiku drog mládeže. „*V Hamburku vzniká poradna pro drogově závislé, od roku 1983 se pracovalo metodou streetwork s drogově závislými v okolí centrálního nádraží. V současné době patří sociální práce na ulici k důležitým metodám práce s dětmi a mladistvými či s drogově závislými v celém Německu.*“ (Zimmermannová, 2007, s.301)

Za zlomový bod rozšíření streetworku i do východního Německa a východní Evropy považuje Bednářová a Pelech (2000) pád železné opony. Vznikl velký projekt na práci se subkulturami, a to především díky organizaci Gangway, zaměřující se na práci s pravicově extremistickými skupinami. V současné době je metoda streetwork využívána ve státech bývalého socialistického bloku, např. v Polsku, České republice, Maďarsku, Rumunsku, Bulharsku apod.

I nadále se streetwork rozvíjel a zdokonaloval, a to jak v teoretické, tak i v praktické oblasti. Na mezinárodní úrovni jsou pravidelně organizována sympozia sociální práce na ulici. „*Tato symposia pořádaná v různých zemích světa se zabývají hledáním cest k integraci dětí a mladistvých žijících nebo trávících svůj volný čas na ulici do společnosti a možnostmi nalezení specifických forem sociální pomoci i intervence poskytované v místech přirozeného setkávání cílových skupin.*“ (Bednářová, Pelech, 2000, s.10)

1.4 Terénní sociální práce v České republice

Ideologie marxismu-leninismu vycházela z přesvědčení, že sociálně patologické jevy mají původ v třídním rozvrstvení společnosti a jsou důsledkem vykořisťovatelských vztahů. S beztřídní společností měla vymizet jak nezaměstnanost a chudoba, tak i kriminalita, alkoholismus, prostituce, drogové závislosti atd. (Bednářová, Pelech, 2000)

Nezájem o problémy druhého jak dále popisuje Bednářová a Pelech (2000) vedlo k rozšíření lhostejnosti, intolerance, xenofobie, využívání krizových situací jiných k vlastnímu prospěchu. Sociálně patologické chování se z okrajových skupin společnosti rozšířilo do celé populace. Odmítání skutečnosti, že existují sociální problémy, mělo za následek zrušení téměř celého sociálního školství. Zůstala jen střední škola sociálně právní jako pomaturitní nastavbové studium. Činnost nestátních organizací byla státem kontrolo-

vána a potlačována. Metody a formy k nám přes železnou oponu nepronikly, a proto u nás sociální práce stagnovala.

Po roce 1989 došlo ke změně socioekonomických podmínek a celému hodnotovému systému. Společnost se potýkala s nedostatkem erudovaných sociálních pracovníků, zejména těch, kteří by chtěli pracovat novými metodami, především terénní sociálně výchovnou a socioterapeutickou prací s důrazem na prevenci. Sociální problémy a patologické jevy narůstaly. (Bednářová, Pelech, 2000)

Kořeny vzniku streetworku v ČR nalzáme na začátku devadesátých let minulého století. V této době práce streetworkerů směřovala a pomáhala vzniku klubů pro děti a mládež, které byly jakýmsi předchůdci dnešních Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM). To především na úrovni státu. Priorita státu se přesunula na opatření týkající se působení v oblasti rodiny, dětí a mládeže. Těžiště sociální práce se přeneslo do terénu, cíleně se zapojovali děti a mládež z rizikového prostředí do smysluplných aktivit. (Čechovský, Racek, 2007)

„V roce 1993 předložilo Ministerstvo práce a sociálních věcí vládě ČR materiál „Program sociální prevence“.“ (Bednářová, Pelech, 2000, s. 14) Návrh byl významnou událostí při realizaci sociální reformy. Týkal se problematiky do té doby tabuizované. Jak vyplývá i z předkládané zprávy k návrhu programu sociální prevence, jedná se v podstatě o omezování, blokaci resp. neutralizaci faktorů, vedoucích k sociálně patologickému chování. Výchozím bodem je přitom skutečnost, že je daleko výhodnější a efektivnější zaměřit pozornost na příčiny nežádoucích stavů, než následně řešit jejich důsledky. Základním cílem programu bylo předcházet, tlumit a dostávat sociálně patologické jevy pod kontrolu a tím vytvářet příznivé podmínky pro vznik a fungování optimálních vztahů mezi jednotlivci a mezi člověkem.

O rok později byl tento materiál aktualizován, spojen s návrhem Ministerstva vnitra „Program prevence kriminality“ a pod souhrnným označením „Program sociální prevence a prevence kriminality – aktuální stav a východiska do roku 1996“ a předložen vládě. Vláda k tomuto návrhu přijala usnesení č. 341/94, na jehož základě byla zavedena funkce sociálního asistenta. Funkce sociálního asistenta byla prvně definována v koncepci „Programu sociální prevence“ v roce 1993. Usnesení přesně ukládá v dalších vybraných lokalitách s výskytem vysoké koncentrace dětí a mládeže ohrožené sociálně patologickým vývojem experimentálně zavést funkci sociálního asistenta a po vyhodnocení experimentu, případně

postupně zavádět tuto funkci do systému sociální práce. (Usnesení vlády České republiky, 1998)

Na zavedení funkce sociálního pracovníka do praxe se podílelo oddělení sociální prevence Ministerstva práce a sociálních věcí a „*již v dubnu 1994 vznikl v ČR tým prvních deseti sociálních asistentů.*“ (Bednářová, Pelech, 2000, s.15)

Vytvoření funkce sociálního asistenta vnímá Bednářová a Pelech (2000) jako posun v sociální práci, především v posunu od byrokratického, administrativního výkonu sociální práce směrem do terénu.

Společně se zavedením funkce sociálního asistenta se streetwork začal rozvíjet na úrovni nestátních organizací. První nestátní organizace využívající metodu streetwork pracovali s drogově závislými, později se zaměřila i na jiné cílové skupiny jako například prostitutky, bezdomovce, Romy, neorganizované děti a mládež na ulici, tzv. „*děti s klíčem na krku*“. (Čechovský, Racek, 2007)

V této době u nás neexistovalo žádné systematické vzdělání v dané problematice, a proto nadšenci pro streetwork museli kontaktovat kolegy ze zahraničí. Konkrétně došlo ke spojení se Saskou sociální akademií, která koncipovala pro sociální asistenty ucelené vzdělávání v problematice streetwork. (Čechovský, Racek, 2007)

V roce 1997 Ministerstvo práce a sociálních věcí ukládá:

- personálně posílit funkci sociálního asistenta a rozšířit ji do všech okresů a magistrátů,
- zřizovat zázemí sociálních asistentů ve formě nízkoprahových zařízení (center) pro děti a mládež, podle místních podmínek začlenit do těchto zařízení nabídky dalších specifikovaných služeb (AIDS poradna, krizová lůžka, pracovní dílny),
- permanentně zvyšovat profesionální úroveň sociálních pracovníků zabývajících se prevencí sociálních patologií formou odborného kontinuálního profesního vzdělávání (teoretické vzdělávání a výcvik v psychosociálních dovednostech) a vytvářet vzdělávací akce se zahraničními partnery (SRN, Velká Británie, Švýcarsko).

Ve stejném roce byla k materiálu „*Strategie prevence kriminality do roku 2000*“ přijato usnesení č. 209/97. (Ministerstva vnitra, Prevence kriminality, 1997)

Při pravidelných pracovních setkání se zahraničními odborníky vznikl nápad pro vytvoření organizace, která by pracovala na metodice streetworku a zastřešovala supervizi. (Čechovský, Racek, 2007)

O rok později bylo mezi priority Republikového výboru pro prevenci a kriminalitu a resortů v něm zastoupených uloženo vydat metodický manuál „Sociální práce na ulici - streetwork“ který bude určen zejména začínajícím sociálním asistentům. Dále pak realizovat výměnu zkušeností mezi vybranými sociálními pracovníky a zahraničními odborníky na oblast sociálních patologií se zvláštním zřetelem k problematice drogových závislostí. Ke konceptu o programu protidrogové politiky vlády na období 1998 – 2000 přijato usnesení č. 111/98. (Usnesení vlády České republiky, 1998)

1.4.1 ČAS

Na podporu streetworku vznikla v roce 1997 Česká asociace streetwork (dále jen ČAS), sdružující nízkoprahové sociální služby. ČAS je dobrovolnická organizace zastupující fyzické i právnické osoby působící v oblasti nízkoprahových sociálních služeb. (Česká asociace streetwork- Historie asociace, 2006)

1.4.1.1 Činnost asociace

Mezi činnosti ČASu se řadí:

- podporuje profesionalizaci oboru (například vytváří definice, standardy, stanovuje měřítko kvality, atd.)
- realizuje projekty určené pro odbornou veřejnost
- organizuje profesní setkání, konference, semináře, atd. (Bednářová, Pelech, 2000)

1.4.1.2 Spolupráce

ČAS spolupracuje s nejrůznějšími organizacemi. Ve spolupráci se Sdružením pro sociální prevenci a sociální pedagogiku Ethum, Koprou a Sdružením pro rozvoj sociální práce v trestní justici se podílí na přípravě vydání odborného časopisu pro sociální prevenci, pomoc a intervenci, Éthum. (Bednářová, Pelech, 2000)

O spolupráci s dalším subjektem hovoří i Čechovský, Racek (2007), kdy v roce 2005 začala Česká asociace streetwork spolupracovat s Národním vzdělávacím fondem- CEKAS dva projekty pro vzdělávání pracovníků a odborníků v NZDM a streetwork. Čas také spolupra-

cuje na projektu „Vzdělávání pracovníků sociální sféry“ kde se podílí na realizaci a organizačně zabezpečuje akreditované kurzy terénní sociální práce.

2 TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE

Terénní sociální práce je obecný pojem. Sociální práci stručně a přesně definuje Payne (In Janebová, 2007) jako profesionální aktivitu zaměřenou na zlepšení nebo obnovení sociálního fungování nejen samotného klienta, ale celých skupin a komunit a na tvorbu společenských podmínek v rámci tohoto cíle.

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

Elich (In Hrdina, Korčišová, 2003) terénní práci označuje za „navštěvující“ sociální práci, která nečeká, až se na ni kdokoli obrátí s problémem, ale která se sama nabízí v místech vznikajících sociálních konfliktů.

Terénní sociální práce zahrnuje jak streetwork, tak i asistentskou službu. (Bednářová, Pelech, 2003)

2.1 Typy terénní práce

Rhodes (1999) uvádí tři hlavní typy terénní práce. Nezávislou terénní práci v terénu, která je prováděná nezávisle na institucích, terénní práci v domácnostech, kdy pracovník navštíví klienta přímo v domácnosti a komunální terénní práci probíhající v institucích nebo organizacích zřízených obcemi. Pro účely této práce je zaostřeno na první typ.

Nezávislá terénní práce, jak už bylo zmíněno, se zaměřuje na cílovou populaci na veřejně dostupných místech a to v duchu změny chování jednotlivých členů i skupin cílové populace. V konkrétních případech však může dojít k prolnutí jednotlivých typů terénní práce, jako např. propojení nezávislé terénní práce s návštěvou bytu uživatelů za účelem výměny zdravotního materiálu.

3 STREETWORK

Slovo streetwork je anglického původu a doslovně znamená práci na ulici. Ulicí se ve spojení s výkonem terénní sociální práce myslí jak otevřená veřejná prostranství (ulice, parky, apod.), tak i zastřešené objekty (herny, hospody, kluby, nádraží, squaty, atd.). Místa, kde se předpokládá zvýšená přítomnost cílové skupiny a zároveň jsou přirozeným prostředím cílové skupiny.

Streetwork se často spojuje s terciární drogovou prevencí. Terénní prevencí se rozumí předcházení trvalému zdravotnímu a sociálnímu poškození z užívání drog. Kalina (2003) do této skupiny řadí sociální rehabilitaci, doléčování, podporu v abstinenci a prevenci zdravotních rizik u neabstijnujících klientů.

3.1 Streetwork trochu jinak

3.1.1 Streetwork jako metoda

Metoda streetwork dle Bednářové a Pelecha (2003) zahrnuje aktivní vyhledávací činnost, doprovodnou a mobilní sociální práci zahrnující nízkoprahovou nabídku sociální pomoci určeným nositelům sociálně-patologického chování a osobám žijícím rizikovým způsobem, u nichž existuje předpoklad, že sociální pomoc potřebují, ale sami ji nevyhledají.

3.1.2 Streetwork jako terénní program

Streetwork z pohledu terénního programu vymezuje § 69 zákona o sociálních službách jako terénní službu poskytovanou osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

V Seznamech a definicích výkonů drogových služeb vydaných Úřadem vlády České republiky (2006) zahrnují terénní programy tyto výkony:

- Individuální poradenství
- Informační servis
- Intervence v prostředí zábavy
- Kontaktní práce
- Krizová intervence
- Krizová intervence po telefonu a internetu
- Kvalitativní analýza tablet syntetických drog
- Odběry biologického materiálu
- Orientační test z moči
- Potravinový servis
- Sekundární výměnný program
- Sociální práce
- Testování infekčních nemocí
- Úkony potřebné pro zajištění práce s klientem
- Vstupní zhodnocení stavu klienta
- Výměnný program
- Základní zdravotní ošetření
- Zhodnocení stavu a potřebnosti drogové služby

3.2 Pracovníci terénních programů

3.2.1 Terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci

Při výkonu streetworku zákon rozlišuje typy pracovního obsazení při výkonu terénní sociální práce. Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce zmiňuje dva typy pracovníků, terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka, kde hlavními rozdíly jsou dosažené vzdělání a kompetence pracovníků. Terénní sociální pracovník poskytuje terénním pracovníkům vedení, vzdělává je, uvádí do praxe a napomáhá jim při vykonávání práce. Určité činnosti může terénní pracovník vykonávat pouze pod dohledem terénního sociálního pracovníka. Terénní pracovník konzultuje svou práci s terénním sociálním pracovníkem v rámci metodického vedení a dalších způsobů spolupráce.

Jak ale výstižně uvádí Rhodes (In Hrdina, Korčišová, 2003) důležitá je především osobnostní kvalita, čímž se rozumí komunikační dovednosti, tvořivé myšlení, důvěra, respekt a věrohodnost a pochopení pro problémy spojené s užíváním drog.

3.2.2 Dobrovolníci a externí pracovníci

Dalšími pracovníky terénních programů mohou být i dobrovolníci a externí pracovníci-stabilizovaní aktivní uživatelé. Pracují v místech, kam se běžný pracovník nedostane ať už z důvodů utajení bytů (byty vařičů drog), nebo protože pohyb profesionálů je ohrožující. Velkou výhodou externích pracovníků je dobrá znalost drogové scény a schopnost předávat informace srozumitelnou a přijatelnou formou. (Hrdina, Korčíšová, 2003)

3.2.3 Exuseři

Zvláštním typem pracovníka je exuser. Osoba, která v minulosti patřila do cílové skupiny a prošla zkušenostmi se závislostí na droze, ale v současné době pracuje pro terénní službu. Tento typ pracovníka je však ojedinělý.

Sobotka, Folíř (In Mašek, Sobotka, 2005) hovoří o přednostech, které může exuser v rámci práce s uživateli drog uplatňovat. Především je to otevřenost v komunikaci. Exuser může hovořit o tom, že měl podobný problém se závislostí, může předávat vlastní zkušenosti z léčby. Dokáže se vcítit do klientů a může být svým příkladem vzorem hodným následování. Je však třeba, aby se exuser účastnil supervizi a dle výše zmíněných autorů zvažovat, s ohledem na vysoké nároky na psychohygienu, i individuální psychoterapii.

Souhrně se výše uvedení pracovníci označují jako streetworkeri.

3.2.4 Osobnost streetworkera

Povolání streetworker patří do tzv. skupiny pomáhajících profesí. A jak zdůrazňuje Kopriva (1997) má každá z těchto profesí svou odbornost (vědomosti, dovednosti) a zároveň na rozdíl od jiných povolání hraje velkou roli lidský vztah mezi pomáhajícím profesionálem a klientem. Dle průzkumu týkajícího se vlastností pracovníků v pomáhajících profesích si lidé nejvíce cení náklonnost, trpělivost, vcítění se a odbornost. Z tohoto zjištění vyplývá, že vlastnosti a osobnostní předpoklady pracovníka považují klienti za důležitější než samotnou profesionalitu a znalosti.

Ve spojitosti s osobností streetworkera jsou často zmiňovány vlastnosti jako komunikativnost, empatie, rozhodnost a altruismus.

Broža (2003) zmiňuje i autenticitu – pravdivost a upřímnost ve svém chování vůči klientovi. Zároveň musí pracovník klienta akceptovat, přijmout jej takového jaký je.

Je nezbytné, aby si každý pracovník stanovil hranice a nedocházelo jak k manipulaci ze strany klienta, tak k nepřiměřenému soucitu ze strany pracovníka. Nadbytečná účast při řešení klientových problémů může vést k vyčerpání a časem k vyhoření pracovníka. Přílišná angažovanost činní klienta nesoběstačným a závislým na pracovníkovi, což odporuje Standardům kvality sociálních služeb.

V souvislosti s nadměrnou angažovaností mluví Kopřiva (2006) o nadměrné kontrole, která brání rozvoji autonomie klienta. Určité povahy mají sklon vytvářet přehnanou kontrolu nad lidmi a v roli terénního pracovníka by se jí měli vyvarovat.

Mezi základní požadavky na pracovní pozici streetworkera Vnitřní předpisy Občanského sdružení Onyx uvádí: bezúhonnost, zdravotní způsobilost, odbornou způsobilost – tj. vzdělání dle § 110 zákona č. 108/2006 a minimální věk 21 let.

Dále pracovník musí splňovat odborné, osobnostní a morální předpoklady. Jsou to:

- odborná znalost drogové problematiky,
- umí poskytovat či zprostředkovat přiměřenou pomoc,
- je ochotný se vzdělávat,
- vystupuje důvěryhodně,
- umí zaujmout, využívá tvořivých schopností,
- má komunikační dovednosti a organizační schopnosti,
- respektuje zvláštnosti cílové skupiny,
- má sociální citění,
- je motivovaný k práci v sociální oblasti,
- adekvátně reaguje na podněty,
- má schopnost spolupracovat v týmu,
- zastává profesionální etický přístup,
- v činnostech jasně a čitelně vyjadřuje svůj odmítavý postoj vůči drogám a aktuálně drogy neužívá,
- v případě pracovníků, kteří měli v minulosti problémy s drogami nebo alkoholem, požaduje organizace minimálně 3 roky trvající abstinenci.

Velmi užitečné pro rozvoj osobnosti a získání nových dovedností je vedle výcviků, seminářů a kurzů i supervize a to jak týmová, skupinová, tak individuální.

3.3 Cíle terénní sociální práce

Cílem terénní sociální práce je kontaktovat skrytou část cílové skupiny populace, tj. osoby či skupinu osob, které spadají do cílové skupiny uživatel, ale doposud nevyužívají služby žádné instituce, zaměřené na prevenci snižování škod v oblasti drogové závislosti a v tomto směru na ně pozitivně působit a motivovat je.

Hrdina, Korčišová (2003) člení cíle terénních programů vzhledem k minimalizování důsledků užívání drog, jak pro samotné uživatele, tak pro celou společnost, na jednotlivé body:

- udržet nízký výskyt HIV/AIDS positivity,
- snížit výskyt hepatitidy B, C,
- snížit počet úmrtí v důsledku předávkování,
- předcházet kriminalitě,
- motivovat uživatele drog ke změně životního stylu směrem k abstinenci,
- učit uživatele drog „bezpečnějšímu“ užívání a zásadám bezpečného sexu
- motivovat klienty k výměně použitého injekčního materiálu nebo jeho bezpečné likvidaci,
- udržovat nejvíce exponovaná místa na otevřené drogové scéně v čistotě (sběr odhozeného injekčního materiálu)
- navazovat důvěru a motivovat klienty ke kontaktu se službami pro uživatele drog

Z výše uvedených bodů je zřejmé, že při výkonu terénní práce je bráno na zřetel, že právě uživatelé, kteří nejsou v kontaktu s institucionalizovanými službami, jsou méně informováni o možných důsledcích a dopadu užívání drog na zdraví své i zdraví celé společnosti.

V tomto směru Rhodes (1999) poukazuje na možnost intervence v počáteční fázi drogové dráhy konzumenta předtím, než dojde k nebezpečnému způsobu užívání drog např. použití injekčního materiálu po kamarádovi.

Mezi cíle terénní sociální práce patří také zajištění kontinuity cílů a to za spolupráce s jinými službami a odborníky.

Autoři Metodické příručky pro výkon terénní sociální služby podle vzoru Standardů kvality sociálních služeb pro rok 2002 zdůrazňují cíle vykonávat službu v přirozeném prostředí s respektem práva na lidskou důstojnost uživatelů a odbornost poskytování služeb. Konkrétní cíle stanovuje uživatel ve spolupráci s pracovníkem.

Terénní sociální práce se dále zaměřuje na uskutečňování osobních cílů, tj. cílů, kterých může uživatel ve spolupráci se streetworkerem dosáhnout. Forma a průběh dosahování osobních cílů je individuální a záleží na domluvě se streetworkerem. Vše se však odehrává na základě svobodného rozhodování uživatele.

3.3.1 Public Health

Public Health (dále jen PH) je jedním z modelů, který se promítá do profilu drogové problematiky. Cílem je ochrana veřejného zdraví prostřednictvím omezení zdravotně škodlivých jevů v populaci. PH vychází z epidemiologie, sociologie a veřejné politiky. (Kalina, 2003)

Přístup PH vznikl jako důsledek rozšiřování infekčních chorob (AIDS, hepatitidy B a C), kdy jednou z hlavních příčin přenosu bylo sdílení použitého injekčního materiálu mezi uživateli drog.

Hrdina (2003) zdůrazňuje společný jmenovatel ochrany zdraví přes rozdílné zájmy klientů a zájmy společnosti. Při snižování poškození zdraví celé společnosti je problém jednotlivce vnímán jako problém celku, a proto má PH v boji proti epidemii HIV/AIDS širší rozměr. Díky výměně injekčního materiálu, poskytování kondomů a poradenství se omezuje šíření infekčních chorob nejen mezi problémovými uživateli, ale i mezi nedrogovou populací.

3.3.2 Harm Reduction

Práce streetworkerů vychází z přístupu minimalizace poškození „harm reduction“. Základem je pragmatičnost. Zaměřuje se na uživatele, kteří drogy berou a nehodlají přestat. Cílem tohoto opatření je stabilizovat zdravotní a sociální stav uživatele. (Kalina, 2003) Neusiluje o absolutní eliminaci drog a jejich užívání, snaží se, aby negativní důsledky užívání drog měly co nejmenší dopad.

Hrdina (2003) uvádí tři základní přístupy a strategie Harm Reduction (dále jen HR). První se týká už zmíněné pragmatičnosti veřejného zdraví a přináší alternativu k morálnímu způsobu užívání drog. Druhý přístup považuje abstinenci za ideál, ale přijímá i různé alternativy pro práci s neabstinujícími klienty. Poslední přístup uplatňuje nízkoprahovost, tj. dostupnost služby. Klienti jsou často lidé na okraji společnosti bez finančních prostředků, a právě nízkoprahovost umožňuje práci s těmito klienty. Tato služba je pro všechny dostupná a z výzkumů, které uvádí Hrdina (2003) může služby řídicí se principy HR oslovit 70 – 80 % problémových uživatelů.

V rámci poradenství a vzdělávání HR seznamuje klienty s postupy, jak drogu aplikovat a využívat další zdravotní materiál, kam patří dezinfekce, filtry, destilované vody a náplasti. S těmito informacemi streetworkeři seznamují klienty i prostřednictvím tištěných materiálů, letáků, brožurek atd.

Do rámce HR patří i nahrazování drogy substitučními léky (např. metadon, subutex). Hrdina (2003)

Existuje velká část společnosti, která s přístupem HR nesouhlasí a přiklání se k modelu společnosti bez drog. Ale vzhledem k nedostatečným pokusům o vymýcení drogové závislosti, se HR jeví jako opodstatněná součást prevence drogové závislosti.

3.4 Cílová skupina

Vymezování cílové skupiny by dle Macka (In Staniček, Syrový, Herzog, 2007) mělo probíhat na čtyřech úrovních.

1. Abstraktní úroveň, která dává veřejnosti jasnou, ale jednoznačnou odpověď, pro koho jsme určeni.
2. Obecnou, týkající se základního rámce kdo je a kdo není klientem.
3. Konkrétní, podrobně vymezující potřebné pro stanovení cílů a prostředků k jejich dosažení.
4. Pracovní, kdy se definuje profil typického klienta.

Glosář (In Hrdina, Korčářová, 2003) vymezuje cílovou skupinu jako jednotlivce či skupiny, které nejsou efektivně zachycovány existujícími institucemi, buď proto, že těmto institucím nedůvěřují a vyhýbají se jim, nebo proto, že v nich nemohou najít takové služby, které potřebují. Jednu ze specifických cílových skupin tvoří uživatelé drog.

Často jsou to lidé na okraji společnosti, kteří se chovají rizikovým způsobem a nemají motivaci ke změně, přičemž Standardy odborné způsobilosti termínem „související rizikové chování“ případně „jiné formy rizikového chování“ rozumí různé formy rizikového chování a jednání, které přímo nebo nepřímo souvisejí s užíváním návykových látek (např. různé formy agresivního chování, problematika bezpečného sexu, gambling apod.).

Nejčastěji se jedná o injekční uživatele amfetaminů nebo opiátů.

Každý poskytovatel streetworku má přesně definovanou cílovou skupinu. Občanské sdružení Onyx, které je poskytovatelem služby terciární drogové prevence na Zlínsku, v rámci

programu streetwork, člení cílovou skupinu na „hlavní cílovou skupinu“ programu, kterou tvoří uživatelé drog. Tuto skupinu vzhledem ke specifickým dále dělí na:

- osoby závislé na návykových látkách
- intravenózní uživatele
- uživatele těkavých látek
- klienty užívající psychofarmaka
- klienty s kombinovanou závislostí
- experimentátory a mladistvé uživatele
- uživatele tanečních drog
- abstinující uživatele

Další skupinou jsou „osoby blízké“, tedy rodiče, partneři, přátelé, příbuzní a další blízcí uživatelů drog. Třetí skupina „veřejnost“ zahrnuje skupiny obyvatel, které by měly být informovány o činnosti v rámci primární prevence. Jde např. o skupiny učitelů, žáků, studentů, rodičů, pěstounů atd. (Netočný, 2007)

Jak je uvedeno v Seznamu a definicích výkonů drogových služeb (2006), souhrnně lze jako cílovou skupinou označit jakoukoli specifickou skupinu v populaci (vymezenou např. věkem, mírou rizika, nepříznivou zdravotní, sociální, právní či jinou situací), na niž se zaměřuje určitý program nebo služba.

Terénní sociální služba v oblasti drogové problematiky není jen služba pro uvedené cílové skupiny, ale služba pro celou veřejnost.

3.5 Metodika práce s uživateli drog

3.5.1 Formy práce

Bednářová, Pelech (2000) činnost streetworkerů rozděluje na tři formy:

- přímou práci,
- nepřímou práci,
- přesahující práci.

Přímá práce je vykonávána přímo s konkrétním klientem nebo skupinou a to v přirozeném prostředí. Součástí přímé práce je monitoring prostředí, depistáž, tj. aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů, aktuální krizová intervence, poradenství, terapie a snižování zdravotních a sociálních rizik.

Nepřímá práce souhrnně označuje zajišťování a plánování činnosti v zájmu cílové skupiny. Jedná se o administrativní práci, prezentace, jednání s institucemi, popř. se sponzory.

Práce přesahující pojímá jak práci přímou, tak nepřímou. V rámci přesahující práce se řeší konkrétní případy s klienty, které vznikly v průběhu přímé práce. Zahrnuje metodické vedení, profesní vzdělávání, supervizi, intervizi. Práce přesahující bývá označována též jako práce smíšená.

3.5.2 Geografické vymezení

Mezi první úkoly terénního pracovníka patří geografické vymezení působnosti. Výběr lokality je často předem zadán podle společenské potřeby a pole působnosti streetworkera vymezí zaměstnavatel. Do jisté míry je i výběr lokality závislý na osobním uvážení pracovníka. Je-li dokončeno geografické vymezení působení pracovníka, následuje fáze druhá, mapování. (Bednářová, Pelech 2000)

Při vymezení lokality by měl streetworker postupovat s rozvahou a brát na vědomí vlastní síly. Je nutné předcházet nereálným představám o svých možnostech zajistit např. rozlehlou část města.

3.5.3 Monitoring

Monitoring neboli mapování lokality se liší dle zakázky. (Herzog, 2007) Bednářová, Pelech (2000) uvádí oblasti, které musí streetworker brát v úvahu:

- charakter lokality (velikost, občanská vybavenost, typ zástavby, možná kulturní a sportovní vyžití),
- demografické podmínky (počet obyvatel, věkové rozmezí, zaměstnanost, pohlaví),
- podmínky a místa setkávání členů cílové skupiny.

Fáze mapování může nabývat různé délky a to v závislosti na typu lokality, schopnostech a dovednostech streetworkera. Schopnosti, které přispívají k rychlému průběhu monitoringu, jsou pozorování, snadné navazování kontaktů s lidmi, absence strachu a trpělivost. Délka monitoringu je vázána i na roční období a na fázi dne, kdy se provádí. (Zimmermannová, 2007)

Monitoring lze dle Herzoga (2007) rozdělit na tři hlavní úkoly:

- získat dostatečnou znalost lokality,
- shromáždit dostupné údaje o cílové populaci a údaje analyzovat,

- navázat kontakt a spolupráci s klíčovými institucemi.

Bednářová a Pelech (2000) doporučuje, před vstupem do teritoria cílové skupiny, podrobně prostudovat dostupnou literaturu o daném typu skupiny, především jedná-li se o skupiny jedinců vyznávajících alternativní kulturu (punk, hooligans, atd.) Jako zdroje získávání informací uvádí Zimmermannová (2007) statistiky o věkovém složení lokality, počtu obyvatel, pohlaví atd. Dále mohou posloužit novinové články, dostupné informace od kurátorů, městské policie, škol, apod. O samotné práci by měl streetworker společně s vedením organizace informovat město, či příslušnou obec.

Spolupráci s městem, obcemi a dalšími institucemi pokládám za stěžejní a to nejen v rámci předávání informací o prováděné práci, cílové skupině apod., ale i získávání finanční podpory, jak od města, obcí, tak od jiných institucí či sponzorů.

Díky monitoringu streetworker získává cenné informace usnadňující pozdější práci s klienty. Získává podrobné informace o velikosti a složení cílové skupiny, o problémech skupiny a celé lokality, o možnostech trávení volného času v dané lokalitě a o celém sociálním prostředí ovlivňující jedince.

Proces mapování vykonává streetworker průběžně. Mohou se objevovat nové jevy, změny v cílové skupině a ty je třeba včas zachytit.

3.5.4 Vyhledávání

Třetí fází při zavádění terénní práce je vyhledávání cílové skupiny. Při vyhledávání cílové skupiny se opět uplatňuje umění pozorovat. V této fázi přichází pracovník přímo do předem vymezené lokality a odhaduje, kdo z osob v dané lokalitě patří do cílové skupiny a komu nabídne informace o možnosti využití služeb.

Streetworker pozoruje, kdy a kde se klienti objevují v návaznosti na roční dobu, den v týdnu, hodinu. V létě se předpokládá se zvýšený počet klientů v parcích a otevřených prostranstvích. V zimě naopak budou navštěvovat uzavřené prostory (herny, hospody, vestibuly), kde se mohou případně ohrát. Bude-li se jednat o klienty, kteří se vyhýbají školní výuce, zastihne je streetworker v dopoledních hodinách během pracovních dnů.

Pracovník si dále všímá, zdali se klienti pohybují osamoceně nebo ve skupinkách, kde se schází a jakou činnost vykonávají (potloukají se městem, pijí alkohol, hrají hry, atd.).

3.5.5 Kontaktování

Kontaktování klientů mnozí autoři vnímají jako kritický bod terénní práce. Existuje řada způsobů jak navázat kontakt s klientem. Bednářová, Pelech (2000) mluví o třech typech prvního kontaktu.

1. aktivní (ofenzivní) – přímé oslovení členů skupiny
2. pasivní (defenzivní) – pohyb v místech, kde se klienti setkávají, čekání na oslovení ze strany skupiny, pobývání vedle skupiny a získávání důvěry
3. přes třetí osobu – pracovníka přivede člen skupiny

Začínající pracovník využívá především první dva způsoby a postupem času s přibývajícím klienty přichází na řadu i kontaktování osob prostřednictvím třetí osoby. Pro zkušené pracovníky je naopak třetí typ navazování kontaktu častý a velmi oblíbený.

Rhodes (1999) tyto tři metody označuje jako „bezprostřední kontakty“ (Cold contacts), „přirozené kontakty“ (Natural contacts) a „lavinovité kontakty“ (Snowball contacts). Jednotlivé metody podrobněji rozepisuje.

Způsob kontaktování se odvíjí od komunikačních dovedností streetworkera. Pro některé členy cílové skupiny může být kontakt se streetworkerem první zkušeností se sociální službou. První oslovení ovlivní i následující spolupráci mezi klientem a pracovníkem, proto je důležité, aby byl první krok ke klientovi předem promyšlený.

Je nutné si uvědomit, že služby nabízené streetworkerem může osoba odmítnout a v tomto případě je třeba dát prostor druhé straně, popřípadě se vzdalit a zaměřit pozornost na jinou osobu či skupinu. Potřebu kontaktu musí mít vždy obě strany. (Bednářová, Pelech, 2000)

Úlehla (2007) uvádí základní a zároveň univerzální pravidla pro navazování kontaktu s klientem. Jsou jimi:

1. vstřícnost
2. vědomí svého služebního postavení
3. soustavné objasňování vlastní pozice
4. přebírání starostí jen tam, kde není zbylí

Klient by měl cítit, že je přijímán, respektován zároveň odpovědný za svá rozhodnutí.

Pro pracovníka je důležitý moment překlenutí, zda dochází ke sblížení, či nikoli. (Úlehla, 2007) Je-li osoba ochotná pokračovat v kontaktu, závisí na důvěře v streetworkera a pocitu bezpečí.

Bezpečí je důležité jak pro klienta, tak pro pracovníka. Oba by se měli cítit v přítomnosti druhého uvolněně a bez napětí. Vytvořit bezpečnou atmosféru nejen pro sebe, ale i pro klienta je jedním z úkolů streetworkera. Bez pocitu bezpečí pracovník není schopen podat optimální výkon a nedocílí otevření se klienta. Úlehla (2007) tuto skutečnost potvrzuje pravidlem přímé úměry, čím bezpečněji se cítí pracovník, tím bezpečněji se cítí i klient.

Klient by měl získat, dle Zimmermannové (2007), tyto informace:

- jméno pracovníka, jeho role a představení dalších pracovníků organizace,
- provozní a kontaktní dobu, lokalitu a místo, kde streetworker pracuje,
- kontakt,
- informace o charakteru služby, práva a povinnosti, které vyplývají z poskytování služeb,
- informace o zaměstnávající organizaci.

Pracovníci mohou klientovi předat informace formou letáků. Informační materiál by měl obsahovat přesný název organizace, poslání, cíle, komu je služba určena, adresu, kde organizace sídlí, popřípadě místo, kde klienti streetworkera zastihnou a kontaktní údaje.

3.5.6 Práce s klientem

Po navázání kontaktu přichází fáze formulování nabídky. Pracovník informuje klienta o službách, které za organizaci nabízí a o podmínkách vyplývajících ze spolupráce. Klient buď nabídku akceptuje, nebo se jí rozhodne nevyužít. Jak uvádí Standardy kvality sociálních služeb (2007) způsob sdělení musí odpovídat možnostem jednání klienta. Komunikace musí být upravena tak, aby klient sdělovaným informacím rozuměl. Pracovník proto mluví jednoznačně, srozumitelně, vyhýbá se používání cizích slov a termínů.

V této fázi se pracovník seznamuje s klientovým problémem, hledá příčiny vzniku, které k problému vedly a prohlubují jej a následně navrhuje řešení problémové situace. Pracovník vychází z klientových dobrých vlastností, zvažuje jeho reálné schopnosti a uvažuje o možnosti účasti různých institucí na řešení klientovy situace. (Hrdina, Korčišová, 2003)

Elich (In Zimmermannová, 2007) zastává názor, že pro lepší reflektování klientových potřeb a jejich naplňování, je nezbytný častý a pravidelný kontakt. Je důležité, aby pracovník plně respektoval klienta i jeho rozhodnutí a to i v případech, kdy pracovník nesouhlasí s jednáním klienta. V žádném případě jeho chování nekritizuje, ale snaží se ho pochopit. Následně se může streetworker klienta dotazovat otevřenými otázkami a nabízet možnosti

řešení klientových potíží. V případě, že se podaří pracovníkovi s klientem navázat bližší vztah, je možné chování klienta ovlivňovat a motivovat ke změně.

Zimmermannová (2007) uvádí možnosti urychlení fáze získávání důvěry prostřednictvím zážitkových her či výletů. V rámci výletů klienti poznávají blíže sami sebe, ostatní členy komunity, pracovníky a odváží si spoustu zážitků, ke kterým se mohou v budoucnu vracet.

Práce s jednotlivcem je základním prvkem práce streetworkera a odvíjí se od něj i práce se skupinou.

Obsah vlastní práce a její délka je závislá na potřebách klientů. Osvědčeným prostředkem pro práci s klienty se ukázala možnost zažít úspěch a uznání ze strany druhých. Mnohdy tento pocit v rodině ani ve škole nezažili a proto jej hledali ve skupině. (Bednářová, Pelech, 2000) Pracovníci mohou pro klienty vytvořit takové podmínky, aby se úspěchu a pochvaly dostalo i jim.

Při dojednání zakázky (oblast a cíle spolupráce) se obvykle v sociálních službách sepisuje dohoda o poskytnutí služby. Od této formality jsou však terénní programy osvobozeny. Jak přesně uvádí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách není podle § 91 stanovena povinnost uzavřít písemnou smlouvu o poskytnutí služby.

Standardy kvality sociálních služeb upřednostňují metodické aspekty poskytování služeb, zatímco zákon právní státní uzavření dohody. (Nedělníková)

Za úspěšně skončenou práci s klientem považují Hrdina, Korčíšová (2003) vyřešení problému, který byl definován na začátku nebo doprovod klienta do vhodné instituce. Ne vždy se však streetworkerovi podaří projít s klientem celý postup, proto je třeba uvědomovat si jednotlivé kroky, které se povede uskutečnit.

V případě řešení konkrétních problémů s klientem se nejčastěji dle Bednářové a Pelecha (2000) využívá:

- individuální diagnostický pohovor s klientem,
- odborné sociální poradenství,
- krizová pomoc,
- mediace,
- socioterapie,
- konzultace s odborníky pro danou problematiku,
- doprovázení klientů v problémových fázích života,

- kontaktování relevantních institucí,
- pomoc v prosazování práv a zájmů.

3.5.7 Návaznost na jiné subjekty

Streetworkeri spolupracují s institucemi ve svém okolí a zprostředkovávají tak další služby pro klienty. Pro plynulou návaznost vytvářejí pracovníci sociální síť a spolupracují s dalšími institucemi. Hrdina, Korčišová (2003) uvádí kontaktní centra a metadonové programy. Pelech, Bednářová (2000) zmiňují místní instituce státní správy, samosprávy a organizace nevládního sektoru. Konkrétně doporučují kontaktovat referáty (odbory) okresních (magistrátních) úřadů, úřady práce, policii, zařízení resortu školství, mládeže a tělovýchovy, zdravotnická zařízení, nestátní organizace a instituce místní samosprávy.

Pro práci s klienty je nezbytné vytvořit síť odborníků, kteří budou ochotni a schopni zapojit se do řešení problémů jednotlivých klientů. (Hrdina, Korčišová, 2003)

3.6 Služby

Jednotlivé služby poskytované pracovníky, Občanského sdružení Onyx, jsou zaznamenány v operačním manuálu streetwork. Dle tohoto manuálu pracovníky postupují. Své služby člení následovně.

3.6.1 „IN-COME“

Po úkonech zajišťující přímou práci s klientem a prvním kontaktu s klientem, pracovník s klientem vyplní tzv. „IN-COME“ dotazník. Vyplnění dotazníku umožňuje pracovníkovi lépe posoudit, které služby bude možno klientovi nabídnout.

Před vyplněním dotazníku je klient informován o způsobu vedení dokumentace. Rozhovor s klientem probíhá o samotě a pouze se souhlasem klienta.

3.6.2 Informační servis

Informační servis zahrnuje všechny využívané způsoby pro šíření informací týkajících se terénního programu.

Předávání informací probíhá formou rozhovorů nebo prostřednictvím propagačních materiálů, popř. se tyto formy doplňují.

3.6.2.1 *Poskytované informace*

Předávané informace se týkají:

- bezpečnější aplikace drog,
- bezpečnějšího sexu,
- zdravotního charakteru,
- právní oblasti,
- zdrojů vzdělání,
- léčby závislosti.

3.6.3 **Výměnný program**

Často využívanou službou je výměnný program, určený především pro nitrožilní uživatele. Jak přesně uvádí Seznam a definice výkonů drogových služeb výkon zahrnuje vlastní akt výměny injekčního materiálu nebo jeho součást – sběr a výdej materiálů dle programu HR (desinfekce, vody, filtry, kyseliny do opiátů, kondomů a zdravotnického materiálů). Hrdina, Korčišová (2003) jmenuje další materiál, jako jsou aluminiové fólie a alkoholové tampóny. Služba má dva aspekty a to snižování zdravotních rizik a poskytnutí injekčního materiálu jako způsobu navázání kontaktu.

Součástí výkonu je i poskytnutí informací o bezpečné aplikaci, bezpečné likvidaci použitého materiálu, ale i nabídka jiných možností aplikace drogy.

Pracovníci vydávají pouze takový počet injekcí, jaký klient odevzdá.

3.6.4 **Sběr nalezeného injekčního materiálů**

Sběr injekčního materiálu probíhá na všech veřejně dostupných místech a je považována za službu celé společnosti. Pracovníci aktivně vyhledávají pohozený injekční materiál, sbírají jej a likvidují.

3.6.5 **Krizová intervence**

Krizová intervence nebo též pomoc v krizi představuje okamžitý sociální zásah přímo v přirozeném prostředí klienta. Mezi krizové situace Pelech, Bednářová (2000) řadí útěk z rodiny nebo z ústavního zařízení, abstinenční příznaky, deprese, předávkování látkou, suicidální stavy. Broža (2003) dále uvádí akutní zoufalou úzkost, onemocnění závažnou infekční chorobou, úzkost spojená s nepříjemnou zkušeností změněného stavu vědomí,

krize ve vztazích, problémy ve škole, úmrtí člena party, odsouzení za přechovávání drog, podvody, krádeže, pozice oběti násilí.

3.6.6 Sociální práce

Sociální práce představuje sociální poradenství a odvíjí se od konkrétních požadavků klienta. V Seznamu a definicích výkonů drogových služeb procedura zahrnuje aktivity na zlepšení sociální situace klienta. Sociální poradenství zajišťuje podporu skrze rady, informace o právech a povinnostech. (Baštecká a kol., 2005)

Poradenství se týká asistence při vyplňování formulářů, dotazníků, psaní životopisu, žádostí, stížností, přihlášek. Součástí sociální práce může být i asistenční služba a probační dohled.

3.6.7 Zdravotnický servis

Pracovníci nabízejí klientům i zdravotní úkony. Může se jednat o oděrky a rány, otoky a pohmožděniny, mírné formy abscesů, záněty žil. Pracovník poskytne klientovi i dostatečné množství zdravotního materiálu k osobnímu použití. V případě zájmu může klient využít doprovod k lékaři.

3.6.8 Testy

Terénní pracovník může poskytovat těhotenské testy a v případě zájmů o testy na přítomnost drog (THC, pervitin, metamfetamin, extáze, opiáty) nebo virového onemocnění (HIV1, HIV2, HBV, HCV), odkazuje klienty na pracoviště, kde tyto testy provádí, např. kontaktní centrum, krajská hygienická stanice.

Testy se provádějí z moči, krve či slin. Moč k vyšetření by se dle Nešpora (2003) měla odebírat zásadně pod dohledem.

3.6.9 Individuální poradenství

Tato procedura je klientovi poskytnuta na základě dřívější případové práce. Jedná se o klienty, kteří se nevyhýbají kontaktu a sami jen navazují. Od tohoto klienta se očekává pravidelná spolupráce. Broža (2003) považuje tento typ práce za odlišný a nadějnější ve smyslu přijmutí intenzivnější spolupráce s pracovníkem. Cílem individuálního poradenství je společné hledání možností umožňující posun ke spokojenějšímu způsobu života.

3.6.10 Odkazy a zprostředkování

V případě, že klient nehodlá nebo nemůže využít nabízené služby, předá pracovník informace o konkrétním zařízení, které bude schopno klientovy požadavky splnit.

3.6.11 Asistenční služba

Asistence je prováděna ve spojení s ostatními nabízenými službami a to v případě, není-li klient schopen samostatného jednání. Asistence může zahrnovat:

- zprostředkování zaměstnání,
- získání dokladů,
- komunikaci se zdravotní pojišťovnou,
- získávání sociálních dávek,
- návštěvu lékaře,
- doprovod na detox
- doprovod z detoxu do komunity.

3.6.12 Telefon

Prostřednictvím telefonického rozhovoru jsou klientům poskytovány tyto procedury:

- sociální práce s uživatelem, s rodičem a další blízkou osobou,
- poradenství s uživatelem, s rodičem a další blízkou osobou,
- krizová intervence s uživatelem, s rodičem a další blízkou osobou,
- sociální práce s neuživitelem,
- poradenství s neuživitelem.

Klienti mají možnost využít telefon k odchozímu volání. To podléhá pravidlům, se kterými je klient před telefonátem seznámen.

3.6.13 Individuální poradenství pro rodiče a osoby blízké klientům

Rodiče často nadhodnocují situace, zvláště v případě zjištění, že jejich dítě kouří marihuanu. Úkolem pracovníka je zjistit závažnost situace a podle toho postupovat. (Broža, 2003)

V této chvíli je třeba rodiče vyslechnout, uklidnit a poskytnout jim potřebné informace.

Za hlavní cíle poradenství Broža (2003) považuje:

- zklidnění rodiče,
- pokusit se jasně strukturovat situaci,

- vyhodnotit reálnou situaci,
- nabídnout možnost řešení,
- nabídnout jiné možnosti péče o sebe.

3.6.14 Práce s rodinou

Služba práce s rodinou rozděluje činnost na poradenství párové a poradenství rodinné. Aktivity se zaměřují na podpoření rodinného systému a ozdravení vztahů. Poradenství může probíhat společně s klientem a jeho rodinou, jednotlivě nebo s rodinou bez uživatele.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 JAK SE LIŠÍ METODIKA PRÁCE TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA (STREETWORKERA) V BRNĚ A VE ZLÍNĚ?

4.1 Cíle výzkumu

Cílem navrhovaného projektu je popsat a prozkoumat, zda a jak se shoduje a v čem se liší metodika práce terénního pracovníka (streetworkera) v Brně a ve Zlíně.

Význam projektu vidím v několika rovinách:

- Získání nových poznatků o příčinách odlišnosti práce streetworkerů.
- Nové informace mohou být využity k zefektivnění práce streetworkerů, především začínajících streetworkerů.

Praktická část svým obsahem prohlubuje část teoretickou a vychází z jejích hlavních informací tak, aby rozšiřovala obzor terénním pracovníkům a osobám, kteří se problematikou streetwork zabývají.

Srovnávání metodiky práce je stěžejní téma praktické části. Srovnání probíhalo s ohledem na klientelu a geografické vymezení působnosti streetworkerů.

Výsledky projektu mohou obohatit znalosti o problematice v oblasti metodiky práce sociálního terénního pracovníka a terénního pracovníka pracujících s drogově závislými a zefektivnit jejich práci. Nově získané informace budou k dispozici pracovníkům a dobrovolníkům v Kontaktních centrech a Streetworku a jiným sociálním pracovníkům zabývajícím se prací s drogově závislými.

4.2 Návrh plánu výzkumu

Návrh plánu výzkumu byl vytvářen na základě položené výzkumné otázky a to tak, aby základní přístup a použité metody byly schopné vytvořit odpovídající rámec pro zpracování získaných dat.

V práci se jednalo o zodpovězení otázky týkající se srovnávání metodiky práce streetworkerů v odlišných městech. Plán výzkumu je popisován v následujících částech.

4.3 Základní přístup

Pro vytváření praktické části byla zvolena strategie označovaná jako zakotvená teorie.

Zakotvena teorie, jak ji popisuje Hendl (2005), je návrh pro zjišťování specifické „substantivní“ teorie, která se vymezuje na určitý okruh osob v populaci. V případě bakalářské práce se jedná o streetworkery, kteří pracují a přicházejí do styku s lidmi, kteří jsou ohroženi drogou.

4.4 Výzkumná metoda

Vzhledem k výzkumné otázce a omezenému počtu možných respondentů byl pro výzkum vybrán kvalitativní výzkum.

4.4.1 Kvalitativní výzkum

V současné době, jak uvádí Švec a Hrbáčková (2007), se do popředí dostává kvalitativní výzkum bez toho, aby vytlačoval kvantitativní. Využívá se pro získávání a zpracování dat kvalitativním způsobem.

Strauss, Corbinová (1999) definují kvalitativní výzkum jako jakýkoliv výzkum, kde se získávání výsledků neprovádí pomocí statistických procedur.

Výzkum je založen na vyhledávání a analýze jakýchkoliv informací, které přispívají k objasnění výzkumné otázky a provádí induktivní a deduktivní závěry. Výzkumník pracuje s novými lidmi. Sběr dat a analýza probíhají v delším časovém úseku, přičemž analýza dat a sběr dat probíhají současně. Po analýze s ohledem na výsledky se výzkumník rozhodne, která data jsou důležitá a začne se sběrem dat a analýzou nanovo. (Hendl, 2005)

4.5 Metoda výběru výzkumného vzorku

4.5.1 Metoda záměrného (účelového) výběru

Miovský (2006) považuje metodu záměrného výběru za nejrozšířenější metodu výběru v kvalitativním přístupu. Při záměrném výběru si výzkumník vyhledá účastníky podle určitých vlastností. Kritériem výběru je vlastnost nebo stav.

V tomto případě bylo kritériem pracovní obsazení (streetworkeři) z různých měst (Zlín, Brno). Dle tohoto kritéria byli vybráni dva respondenti (muž a žena), streetworkeři pracující pod záštitou Občanského sdružení Onyx ve Zlíně a dva respondenti (muž a žena), streetworkeři pracující pod vedením Sdružení Podané ruce, o.s..

4.6 Metoda získávání dat

Data mohou být získávána různými metodami. Výběr metody se odvíjí od požadovaného typu informace, od koho jí budeme získávat a za jakých okolností se tak bude dít. (Hendl, 2005)

Výběr metody získávání dat byl ovlivněn i cílem praktické části, tedy srovnáváním odpovědí od respondentů v jiných městech.

4.6.1 Polostrukturovaný rozhovor

Podle Miovského (2006) je polostrukturovaný rozhovor nejrozšířenější podobou metody interview, protože řeší nevýhody nestrukturovaného, tak plně strukturovaného rozhovoru. Polostrukturovaný rozhovor oproti nestrukturovanému klade větší nároky na technickou přípravu. Vytvoří se závazné schéma, obvykle tvořené okruhy otázek, na které se respondent budeme dotazovat. Je možné zaměňovat pořadí otázek a přesné znění.

Tento typ rozhovoru dovoluje tazateli ptát se a nechat si vysvětlovat pasáže, jimž neporozuměl.

Je předem definováno tzv. jádro rozhovoru, tj. otázky a témata, na které se tazatel v průběhu rozhovoru zaměřuje. (Miovský, 2006)

Polostrukturovaný rozhovor nabízí i rozmanitá prostředí, kde je možné rozhovor uskutečnit (kavárna, klub, kancelář, ordinace).

4.6.2 Příprava a průběh rozhovoru

Tvorbě otázek rozhovoru předcházelo důkladné prostudování literatury týkající se metod získávání dat.

Celkový počet otázek byl 30. Rozhovor se rozčlenil na otázky úvodní (2 otázky), hlavní (5 otázek), podotázky (20 otázek), navazující (počet otázek se lišil) a ukončovací (3 otázky).

Hlavních otázek bylo pět, přičemž každá z nich obsahovala několik podotázek, které v rozhovoru buď zazněly, nebo byly vypuštěny a to z důvodu odpovědi respondenta na podotázky v rámci hlavní otázky nebo otázky předešlé. Hlavní otázky charakterizovala otevřenost a tím se zajistila pružnost a volnost v odpovědích respondenta. Otázky se v průběhu rozhovoru dle potřeby upravovaly a doplňovaly.

Množství otázek bylo určeno s ohledem na délku rozhovor. Předěšlo se tak možné únavě respondentů a ztrátě pozornosti. Otázky byly formulovány jasně a stručně, aby respondenti porozuměli jejich znění.

Odhadovaná délka rozhovoru činila 40-60 minut.

Pro provádění rozhovorů se zajistilo soukromé a nerušené místo, případně místo, které respondentovi vyhovovalo.

4.7 Příprava a zobrazení dat

Prostřednictvím polostukturovaného rozhovoru se získaly informace, které bylo třeba fixovat, upravit a zobrazit. Redukce dat se odehrávala paralelně s jejich analýzou.

Fixace kvalitativních dat probíhala pomocí audiozáznamu. Záznam zcela nestranně a přesně zachytil mluvené slovo a usnadnil práci při přepisu dat do tištěné podoby.

4.7.1 Transkripce

Mluvený projev byl z digitálního diktafonu přepisován do písemné podoby doslovně, tzv. doslovnou transkripcí.

Přepis umožnil důležitá data podle potřeby podtrhávat, doplňovat komentářem, srovnávat jednotlivá místa v textu a porovnávat text s texty jiných rozhovorů.

4.7.2 Návrh kategorií

Vytváření kategorií slouží k provedení redukce dat. Tyto systémy jsou nezbytné pro návrh zobrazování dat. Návrh systému kategorií slouží pro systematickou klasifikaci a roztřídění dat. Pomocí těchto kategorií uspořádáme data tak, že je přiřadíme k různým nadpisům. Kategorie jsou buď dané, nebo vznikají ad hoc. (Hendl, 2005)

Protože byl rozhovor polostrukturovaný, kategorie odpovídaly hlavním tématům rozhovoru. Vzniklo sedm kategorií:

1. předpoklady pro práci
2. uživatelé drog
3. komunikace
4. prvokontakt a stálý kontakt
5. cílová místa
6. specifika přímé práce

7. profesionální příprava.

V návrhu kategorií se odráží jednotlivé kroky a postupy při práci streetworkera a individuální pohled na odborné znalosti a osobnostní předpoklady nezbytné pro práci streetworkera. To vše s ohledem na místní určení pracovní působnosti.

4.7.3 Zobrazování

Bylo vytvořeno sedm obsáhlých tabulek dle hlavních témat (kategorií) členěných do čtyř sloupců. Každý sloupec byl označen číslem respondenta a obsahoval informace, které dotyčný uvedl při dotazování ke konkrétní otázce. Tyto tabulky redukují podstatnou část získaných dat z více než dvaceti stran textu. Sloupce obsahovaly kódy zastupující údaje, kterými byly označeny části textu rozhovorů s ohledem na kontext.

4.8 Vyhodnocování

Získaná kvalitativní data nemívají strukturovanou podobu a tím způsobují komplikovanější vyhodnocení. Tomu se do značné míry předešlo navrhnutým polostrukturovaným rozhovorem, čímž se usnadnila i realizace redukce dat. Vyhodnocování a interpretace dat se však neobešla bez přímých citací z rozhovorů.

4.8.1 Analýza kvalitativních dat

Analýza dat probíhala soustavně se sběrem dat a pokračovala až do doby vyhodnocení informací.

Data byla analyzována dle základních prvků zakotvené teorie, jimiž jsou koncepty, kategorie a propozice.

Během otevřeného kódování textu se lokalizují témata v jednotlivých rozhovorech. Jako koncepty označuje Hendl (2005) teoretické pojmy, základní jednotky analýzy. Teoretické pojmy mohou označovat slova, slovní spojení, věty, odstavce či celé texty.

Jednotlivé koncepty byly uspořádány do obecných kategorií.

Je několik způsobů jak otevřené kódování provádět. Strauss a Corbinová (1999) uvádí tři typy otevřeného kódování a to analýzu rozhovoru a pozorování řádek za řádkem nebo po větách a odstavcích či analýza celého dokumentu.

Pro účely této práce bylo vybráno kódování po větách. V popředí tohoto pojetí stojí otázka „Jaká je hlavní myšlenka vyjádřená touto větou?“ Vybraný úsek textu se označí pojmem a

po té se výzkumník vrátí k podrobnější analýze tohoto pojmu. Tento způsob kódování uvedení autoři doporučují v případech, kdy už jsou předem nadefinovány kategorie a je záměrem kódovat oblasti, které se jich týkají.

Strauss a Corbinová (1999) označují axiální kódování jako soubor postupů, kdy jsou údaje po otevřeném kódování uspořádány jinou formou, na základě vytváření spojení mezi kategoriemi.

Uvažuje se nad příčinami a důsledky jevů, podmínkami a interakcemi, strategiemi a procesy. Tvoří se osy mezi jednotlivými kategoriemi. (Hendl, 2005)

Během axiálního kódování se hledaly příčiny, které vedly ke konkrétním jevům. Zkoumal se kontext, tedy podmínky, kdy k jevům dochází a strategie, které pracovníci aplikovali pro zvládnutí situací s ohledem na intervenující podmínky.

4.9 Výsledky výzkumu

4.9.1 1. kategorie: předpoklady pro práci

4.9.1.1 *Teoretické pojmy respondentů*

věk, vzdělání, vlastnosti, dovednosti, schopnosti, postoje, absence předsudků, rizika při práci, vztah k práci, komplexnost, styk s uživateli, blízkost ke klientům, shodné zájmy, dojem, zaujetí klientů, nestranný přístup, patologie, povaha, uvědomění si reality, hranice, osobnostní teorie, kooperace streetworkerů, neformální řeč, přizpůsobování se klientům

4.9.1.2 *Shodné odpovědi respondentů ze Zlína a z Brna*

První kategorie poskytla celou škálu individuálních pohledů týkajících se vlastností, schopností a dovedností potřebných pro výkon práce streetworkera. Pouze jednu vlastnost, jež pracovník nesmí postrádat, uvedli shodně všichni respondenti. Jedná se o komunikativnost. Komunikativnost je základem pro navazování kontaktů s klienty. Bez ochoty komunikovat a vytvářet nové kontakty by terénní pracovníci nebyla schopni předávat informace a poskytnout klientům potřebné služby.

V následujících vlastnostech a schopnostech se shodl vždy jen jeden respondent ze Zlína s jedním respondentem z Brna nebo dva respondenti z jednoho města s respondentem s druhého města. Jsou to empatie, aktivní naslouchání, schopnost získat si důvěru a zaujmout potenciální klienty.

Pro práci s uživateli drog a s lidmi drogou ohroženými pracovníci považují za důležité vzdělání a to především v oblasti drogové problematiky. Od pracovníka dotazovaní očekávají orientaci v situacích, o kterých by měl umět přemýšlet a rychle na ně reagovat. Dále nestranný přístup ke klientům, tzn. nedělit klienty na sympatické či nesympatické nebo podle barvy pleti.

4.9.1.3 Odpovědi respondentů ze Zlína

Shodných odpovědí týkající se první kategorie uvedli respondenti ze Zlína několik. Dle pracovníků by se měl věk streetworkera nacházet v rozmezí dvaceti až třiceti lety. Jako odůvodnění pracovníci uváděli zralost, vyrovnanost a připravenost osoby zvládat nelehké situace.

Poznávací a pozorovací schopnost byla v rozhovorech zmíněna několikrát a to v souvislosti s mapováním terénu a vyhledáváním klientů. Pracovník by se neměl klientů „štitit“, ale vnímat je jako osobnosti.

Další vlastnosti, které respondenti ze Zlína samostatně uvedli, jsou trpělivost, odolnost a sebevědomí pracovníka.

4.9.1.4 Odpovědi respondentů z Brna

Velmi zajímavý postřeh uvedl respondent z Brna, odvolávajícího se na svého vedoucího, který hovořil o jakési „patologii“ streetworkerů. Dle jeho slov by měli být pracovníci „říznutí nějakou osobnostní poruchou“. Své tvrzení dále objasňuje. Říká, že lidé musí být „náatury“ a „práh nějaké rizikovosti, nebo práh něčeho, čemu se může postavit, musí mít posunutý výš“. Jako příklad uvádí situace, ve kterých se streetworker během práce ocitne (přítomnost při aplikaci drog, narušené vztahy a jejich řešení). Vyrovnaného člověka v tomto ohledu vnímá spíše pejorativně a očekává od pracovníka osobitost a přístup ke klientovi „přes šílené věci“, tedy přes všechny negativní aspekty klientova života.

Jako důležitý prvek zmiňuje i schopnost pracovat v týmu. Při řešení situací je spíše oceňován typ osobnosti, kterého respondent označil jako „uhlazovače“, tedy osobu, která bude konfliktům předcházet a v případě potřeby je urovnávat.

4.9.2 2. kategorie: uživatelé drog

4.9.2.1 *Teoretické pojmy respondentů ze Zlína*

věk klientů, průměrný věk klientů, reálný průměr, jednotvárnost, národnost, etnikum, spojující prvek, užívaná droga, kombinace drog, kriminalita, vlastnosti, postoje, stupeň projevování, neuvědomování si skutečnosti, různorodost klientely, povahy, znaky

4.9.2.2 *Shodné odpovědi respondentů ze Zlína a z Brna*

Dle uvedených odpovědí neexistuje typický klient. Jsou nepochybné znaky, které klienty spojují, ale především je to samotná závislost na drogách.

Klientela je různá, jak podle primární drogy, tak podle věku, pohlaví, etnické příslušnosti či způsobu braní drog. Často se jedná o osoby s neutěšenými sociálními poměry, ale mohou to být i osoby ze zajištěných rodin. Doprovodným jevem užívání drog je i trestná činnost.

4.9.2.3 *Odpovědi respondentů ze Zlína*

Klientela v okolí Zlína je, jak uvádí respondenti, poměrně jednotvárná. Není zde patrná žádná skupina uživatelů cizí národnosti ani zřetelná komunita Romů. „Romská populace tady není nějak zastoupena,“ sděluje respondent. Streetworkeri pracují s několika Romy a v minulosti se Slováky a Poláky, ale tuto skutečnost vnímají jako okrajovou záležitost.

Respondenti se shodují, že 90% klientely jsou uživatelé pervitinu (metamfetaminu). Do kontaktu s uživateli heroínu se dostávají jen výjimečně a to z důvodu minimálního zastoupení uživatelů heroínu v celém Zlínském kraji.

Díky této skutečnosti se mohou pracovníci více specializovat na práci právě s uživateli pervitinu.

Průměrný věk klientů se pohybuje okolo dvaceti pěti let.

4.9.2.4 *Odpovědi respondentů z Brna*

Naopak respondenti z Brna tvrdí, že klientela v Brně je velmi pestrá. Streetworkeri mnohdy pracují s Ukrajinci, Rusy, Vietnamci, Gruzínci, Dagestánci a Čečenci. „Cizinci jsou hodně odtažití, nejsou tak sdílní, protože se bojí policie.“

Z rozhovorů vyšlo najevo, že specifickou klientelou jsou Romové. Romové jsou z větší části uživateli heroínu. Na rozdíl od zlínské klientely, uživatelé využívající služeb stree-tworku v Brně jsou dle respondenta v 60% uživatelé heroínu.

Věkový rozsah klientů je široký, v Brně je spousta mladých klientů okolo patnácti let a i klienti starší padesát let. Jako reálný věkový průměr považuje respondent dvacet let.

Respondentka se zmiňuje o mnohých ženách, které drogy užívají intravenózně, ale službu nevyužívají a materiál si obstarávají jiným způsobem. Usuzuje, že se tyto uživatelky za svou závislost stydí a chtějí ji udržet v tajnosti.

4.9.3 3. kategorie: komunikace

4.9.3.1 Teoretické pojmy respondentů

jednotvárnost, etnikum, jednotný přístup, vlastnosti, postoj, stupeň projevování, věk, národnost, povaha, užívaná látka, znaky, hranice, vliv skupiny

4.9.3.2 Odpovědi respondentů ze Zlína

Jak bylo zmíněno, složení klientely není nijak pestré a respondenti neuvádí žádné změny v komunikaci s Romy nebo cizinci, které by při kontaktu mohli nastat.

Změny při vedení rozhovoru jsou otázkou individuální a mohou záviset na věku, vyspělosti osob a na typu užívané drogy. Respondentka přibližuje změny v komunikaci při práci s jednotlivými klienty: „... jsou lidi, kteří hrají takové ty hry, schovávají se... a na to se člověk musí naladit...“

4.9.3.3 Odpovědi respondentů z Brna

Při komunikaci s uživateli jiné národnosti nebo při komunikaci s Romy hraje velkou roli jazyková bariéra. Mnohdy je komunikace s těmito uživateli omezená pouze na předání informací týkající se bezpečného braní drog.

Romské uživatele vnímá respondentka jako komunikativnější osoby, které jsou schopné bavit se o svých problémech bez ostychu. Získává si rychleji jejich důvěru. Respondentka zmiňuje, že členové této skupiny jsou často manipulativní, mají schopnost „ukecat“ a „handlovat“. „Rádi překračují hranice a potřebují je pevně stanovit.“

Komunikaci s Romy popisuje respondent jako specifickou a je třeba se jí naučit. „Víc se s nimi bavít tím jazykem, ne toho gadža, bílého, který je nutí přestat brát a nutí je zapojit se do práce.“ Upřednostňují „... takový až raperský způsob...“.

Hůř se pracuje ve skupině Romů, protože mezi sebou hovoří romsky a vytváří tak hráz mezi skupinou a streetworkerem.

4.9.4 4. kategorie: prvokontakt a stálý kontakt

4.9.4.1 Teoretické pojmy respondentů

selektování klientů, intuice, výběr klientů, opakované zaregistrování, znaky, získávání klientů, známi klientů, navázání kontaktu, nenucení kontaktu, odkaz přátelům, informace, pronikání ke klientům, hodnocení osoby, kontakty od klientů, prvokontakt, vyhledávání klientů

4.9.4.2 Shodné odpovědi respondentů ze Zlína a z Brna

Fázi získávání kontaktů označuje respondent z Brna jako „tančení kolem ohně“. Pojmenovává tak všechny formy vytipování, výběr a získávání klientů. V odpovědích týkajících se navazování prvního kontaktu respondenti vypovídali shodně. Nejprve v terénu usuzují na klienta, po té se dostávají do jeho blízkosti a snaží se jej oslovit, zaujmout jej a předat mu co nejvíce informací, týkajících se nabízených služeb. Důležité je nestigmatizovat, tzn. „neříkat, že zrovna on je uživatel“. Koho respondenti osloví, často závisí jen na pocitu respondentů, které z pozorovaných osob nabývají.

Za nejlepší a nejrychlejší způsob získávání prvokontaktů považují pracovníci „nabalování lidí na klienty, které znají“.

V případě, že se jedná o stálého klienta, snaží se pracovníci verbálně i neverbálně upoutat jeho pozornost, zapříst s ním rozhovor a nabídnout mu jednotlivé služby. Pokud se klient nachází ve skupince osob, které pracovník nezná nebo ví, že se nejedná o klienty, sám klienta neoslovuje a vyčkává, zda jej osloví klient sám.

Znamé klienty, kteří jsou sami, mohou respondenti oslovit jako první a mohou s nimi řešit i osobní témata týkající se partnerů klientů, rodiny, zdravotních komplikací a samozřejmě provést výměnu injekčního materiálu.

4.9.4.3 Odpovědi respondentů ze Zlína

Aktivní vyhledávání je nejčastější formou získávání klientů ve Zlíně a jeho okolí. Je to velmi náročná práce. Některé osoby je třeba oslovit několikrát a až po té jsou ochotni navázat vztah s pracovníkem a přistoupit na využívání nabízených služeb. Neustále pozorují jednotlivé osoby, zvažují, zda by se mohlo jednat o klienty. Signálem pro streetworkera mohou být nekoordinované pohyby, zmatená chůze či dychtivé telefonování.

4.9.4.4 Odpovědi respondentů z Brna

K prvokontaktům formou aktivního vyhledávání dochází v Brně jen výjimečně. Pracovníci mají stálou klientelu a k prvokontaktům dochází prostřednictvím klientů, kteří pracovníky znají a své přátele na pracovníky odkážou.

4.9.5 5. kategorie: cílová místa

4.9.5.1 Teoretické pojmy respondentů

stálé body, stálé časy, navštěvovaná místa, schůzky, kontaktování streetworkerů klientem, zajišťovaná místa, určování míst, nejpravděpodobnější místa, návštěvy bytů, podmínky schůzky, výhody a nevýhody místa, typy od klientů, schůzky na vesnici, typy služeb, bezpečnost

4.9.5.2 Shodné odpovědi respondentů ze Zlína a z Brna

Streetworkeri během pracovní doby vykonávají pochůzku po vytipovaných místech, kde ze zkušenosti předpokládají zvýšený výskyt cílové skupiny. Respondenti uvádějí herny, hospody, ulice, parky, kluby, nádraží. Během pochůzky mohou klienti kontaktovat streetworkery prostřednictvím mobilních telefonů a v případě potřeby si s nimi sjednat schůzku.

V současné době se v Brně rozjíždí program, tzv. Brno – venkov, kdy streetworkeri navštěvují i předem určené vesnice v okolí Brna. Stejně tak i zlíňští pracovníci dojíždějí do okolních vesnic, kde vyhledávají klienty a nabízí jim služby.

4.9.5.3 Odpovědi respondentů ze Zlína

Pochůzky a domluvené schůzky vyplňují čas streetworkerů strávený v terénu. Prochází ulicemi a navštěvují místa, kde předpokládají zvýšený výskyt klientů a přítomnost potenciálních klientů.

Stálá místa, kde by klienti mohli pracovníky zastihnout, streetworkeři nemají. Respondent vzpomíná na dobu, kdy se zkoušelo vyhranit určitý čas, pro trávení na vytipovaném místě, ale bylo to bez očekávaného výsledku. „... máme pouze stanovené, že v určitý den jsme v určitých městech...“

Na vesnicích je obtížné „nakontaktovat“ nové klienty a proniknout ke skupinkám uživatelů. Je to zdlouhavá práce a vyžaduje trpělivost.

4.9.5.4 Odpovědi respondentů z Brna

Nejčastěji navštěvovaná místa v Brně, mimo již zmíněných, jsou v blízkosti nákupních center a jmenovitě ulice Cejl, Vlhká, Bratislavská, Křenová. V povědomí obyvatel známé jako oblasti, kde žijí Romové. Jak respondent vysvětluje: „Místa, kde se dýluje, čoruje, šlape...“

Brněnští streetworkeři mají vyhraněná i stálá místa, kde je klienti zastihnou každý den ve stejný čas. Klienti mohou navštívit i tzv. mobilní K centrum, které funguje večer v autě, v centru města. Tyto typy služeb jsou hojně využívány a pracovníci nemají tolik prostoru na experimentování v jiných částech města.

Do vytipovaných míst mimo Brno pracovníci dojíždějí za předem „nakontaktovanými“ skupinami klientů. Kontakty na uživatele pracovníci získávají od stálých klientů, kteří využívají služby v Brně, ale mají své známé z okruhu cílové skupiny i na vesnicích nebo získávají kontakt od náhodného klienta z jiné vesnice, který přijde do styku s pracovníky v Brně.

4.9.6 6. kategorie: specifika přímé práce

4.9.6.1 Teoretické pojmy respondentů

taktika, časté otázky, přizpůsobení se klientovi, uspořádání myšlenek, sdílení problémů, změna, nabídka pomoci, postupné využívání služeb, výměna HR materiálu, návaznost na další služby, častá témata, otevřenost klientů, usnadnění pomoci, individuální postupy, přenechání iniciativy, angažovanost, nenucení kontaktu, jazyková bariéra, srovnávání klientů, práce s etnikem, výhody majority, nenucení kódů, rozdíly v podávaných informacích, neuvědomování si rozdílů, uživatele heroínu, uživatele pervitinu

4.9.6.2 Shodné odpovědi respondentů ze Zlína a z Brna

„Neexistuje typický přístup“, sděluje respondent z Brna. S tímto názorem se ztotožňují i ostatní dotazovaní. Práce s klientem je individuální, každému se drobně přizpůsobí.

Pracovníci se často nechají vést intuicí a nejednají přímo podle teoretických postupů.

S klienty, kteří využívají služeb delší dobu nebo jsou motivovaní ke změně, pracovníci provádí strukturovanější práci, pomáhají klientovi utřídit si myšlenky a baví se o osobních tématech. Jako častá témata, která streetworkeri společně s klienty řeší, respondenti jmenují: bydlení klientů, obživa, vztahy s rodinou, přáteli a okolím, práci, zdraví. Pracovníci klienty motivují jak k bezpečnému užívání, tak k léčbě závislosti.

4.9.6.3 Odpovědi respondentů ze Zlína

Taktikou respondenta je sdílení času s klientem. „Snažím se s těma lidma jen tak být.“ Projevuje o klienty zájem, nenutí je do komunikace a pomáhá jim lépe mapovat sebe sama.

Zlínští pracovníci nemají mnoho zkušeností s uživateli heroínu, protože převážná část klientely užívá pervitin. Uživatele pervitinu je třeba vnímat s nadhledem, protože mívají halucinace, bludy a ne vše, co považují za skutečné je reálné. I v takovém případě pracovníci usilují o vytvoření podmínek pro hodnotnou práci. Osloví klienta, zjistí jeho stav a případně, že je klient svolný ke komunikaci, nabídne pracovník výměnu injekčního materiálu a hovoří o tématech, které jsou pro klienta aktuální.

4.9.6.4 Odpovědi respondentů z Brna

„Rozdíly v práci nezávisí na užívané droze nebo národnosti“, domnívá se respondent. Soudí, že z větší vzdálenosti existují různé proměnné (jazyk, droga, atd.), ale při bližší spolupráci nehrají tyto faktory důležitou roli.

Rozdílně se k tomuto tématu vyjadřuje respondentka. Jazykovou bariéru často nelze překlenout a proto je práce s některými cizinci omezena pouze na výměnu injekčního materiálu, což respondentka považuje za velkou škodu, protože akt výměny vnímá jako dobrý prostředek pro komunikaci a zároveň vytváří prostor pro nabídku jiných služeb a popřípadě i předání bližších informací ohledně léčby.

Respondentka dále uvádí několik rozdílů při práci s mladšími klienty, uživateli pervitinu, heroínu a těhotnými ženami. S mladými klienty (15 až 17 let) je třeba pracovat intenzivně a důrazně. Tento typ klientů si neuvědomuje, že mohou za čas pocítovat příznaky tzv. kri-

ze a připomínky jsou ochotní vnímat od muže více než od ženy. Užívání drog v mládí má negativní vliv na psychický i fyzický vývoj.

Převážná část klientely užívá heroin a výměnu injekčního materiálu provádí ve větším množství a v kratších intervalech než uživatelé pervitinu. Uživatelé heroínu velmi často kombinují drogu s léky. U tohoto typu klientely je zvýšené riziko předávkování, a proto s nimi pracovníci procházejí základy první pomoci častěji než s uživateli jiných drog.

Liší se i předávané informace a témata rozhovoru. Uživatelům heroínu jsou předkládány různé typy léčby, metadonové či substituční. Streetworkeri vysvětlují výhody léků a různá rizika spojená s užíváním určité látky a v kombinaci s heroinem.

Dle respondentky, uživatelé pervitinu často kombinují drogu s alkoholem, a setkává se i s klienty, kteří užívají pervitin, ale jejich primární drogou je alkohol. U tohoto typu závislosti není možnost substituční léčby. Z tohoto hlediska je práce obtížnější, protože uživatel nemá náhražku za drogu, může dávky buď snižovat, nebo úplně abstinovat.

Práce s těhotnými uživatelkami je také odlišná. Mnohdy nejsou budoucí matky dostatečně motivovány k abstinenci. Streetworkeri proto usilují o postupné snížení a stabilizaci dávek. Ženy uživatelky neznají rizika, která drogy představují pro dítě. Pracovníci i pro těhotné uživatelky upravují obsah informací, který jim předávají. V rozhovorech často naráží na tato témata: návštěvy lékařů, negativní dopad užívání drog a alkoholu na dítě, možnosti ubytování pro ženy s dětmi.

4.9.7 7. kategorie: profesionální příprava

4.9.7.1 Teoretické pojmy respondentů

počáteční obtíže, články, vstup do praxe, stáže, orientace na drogovou problematiku, literatura, internet, přátelé uživatelé, vztah k práci, články v časopisech, rady kolegů, supervize, dobrovolnictví, konference, praxe, teorie versus praxe, informace ze školy, materiály v práci, kurzy, opravdovost

4.9.7.2 Shodné odpovědi respondentů ze Zlína a z Brna

K práci streetworkera musí mít pracovník vztah, shodují se respondenti. Je dobré mít teoretický základ, ale dotazovaní zdůrazňují především vztah k této práci. „Teorii je třeba zakusit.“

Pracovníci již před nástupem do pracovního poměru inklinovali k drogové problematice a vzdělávali se v této oblasti. Nejčastějším uváděným zdrojem informací z oblasti drogové problematiky a streetworku jsou knihy, články v časopisech a stáže.

Při práci respondenti často hledají inspiraci u svých kolegů a to jak kolegů ze stejného pracoviště, tak z pracovišť jiných.

4.9.7.3 Odpovědi respondentů ze Zlína

„No, ten začátek byl pro mě dost svízelný“ konstatuje respondent, který stál u zavádění streetworku ve Zlíně. Sám se učil vyhledávat klienty a po té jim nabízet služby.

Respondentka se o práci streetworkera zajímala od základní školy, později připravovala přednášky týkající se drogové prevence a na vysoké škole prohlubovala své znalosti v této oblasti. Zmiňuje autory knih jako Kalinu, Matouška, kteří se danou problematikou zabývají a odkazy na internetové stránky (Drop In a Sananim).

Jmenovaným pozoruhodným zdrojem informací byli i experimentátoři z okruhu přátel.

4.9.7.4 Odpovědi respondentů z Brna

Vedle četby odborné literatury uvádí respondenti kurzy pořádané Sdružením Podané ruce, kurzy týkající se sociálních služeb, dvě stě hodinový multidisciplinární kurz, zdravotní a sociálně právní minima či konference. Různé příručky, manuály terénních programů, standardy.

Respondenti se připravovali i prakticky a to v průběhu praxe v rámci studia na vysoké škole nebo během vykonávání dobrovolnické činnosti.

4.10 Shrnutí praktické části

Přestože bylo vytvořeno sedm různých kategorií, které se věnovaly vždy jedné části metodiky práce, svým obsahem na sebe navazovaly. Bylo obtížné roztrdit jednotlivé teoretické pojmy do kategorií, neboť neustále byly odhalovány nové vztahy a spojitosti s pojmy z jiných kategorií.

Existují konkrétní rozdíly, a co je jejich příčinou? V čem se shoduje metodika práce streetworkerů ze Zlína a z Brna? Analýza rozhovorů přinesla následující zjištění.

Složení klientely je v každém městě jiné. V Brně je značná část uživatelů jiné národnosti než české a několik komunit Romů. Jazyková bariéra s těmito uživateli streetworkerům

stěžuje práci. Pracovníci musí být jazykově dobře vybavení, aby byla komunikace možná s co největší částí klientely. Nepostradatelná je i schopnost komunikovat neverbálními prostředky. Pracovníci jsou také nuceni vytvářet informační materiály i v jiném jazyce než českém.

Různorodost klientely si žádá i větší flexibilitu a agilitu pracovníků.

Více než polovina klientely streetworkerů v Brně jsou uživateli heroinu. Tato klientela vyžaduje častější výměnu materiálu, a co se týká předávkování, je riziko větší než u uživatelů pervitinu. Navíc se u uživatelů potýkají i s kombinací léků a drog. Na pracovníky jsou kladeny i větší nároky, co se týká jejich informovanosti o účincích drog, léků a nabízených možnostech substituční léčby.

Výhodou streetworkerů z Brna je velký počet klientů, kteří dochází za pracovníky ve vyhrazené časy na stálá místa. Pracovníci jsou tak oprostěni od náročného aktivního vyhledávání nových klientů.

Zlín je však co do složení obyvatel jednotný a tím pádem pracovníkům odpadají starosti týkající se komunikace s cizinci a etniky.

Devadesát procent klientely ve Zlíně jsou uživatelé pervitinu a rizika předávkování jsou nízké. Pracovníci se proto mohou lépe zaměřovat na práci s uživateli pervitinu. Nemusí v rozhovorech s klienty připomínat zásady první pomoci při předávkování a věnují více času aktuálním potížím klientů.

Většina času stráveného v terénu je vyplněna aktivním vyhledáváním klientů. Aktivní vyhledávání je fyzicky i psychicky náročné. Nelze s jistotou říct, že by tato odlišnost ve způsobu práce byla zapříčiněna menším počtem uživatelů.

Výpovědi respondentů týkající se průběhu navázání kontaktu a vedení rozhovoru se shodují. Po oslovení klienta následují obecné otázky typu „Jak se máš?“, v případě, že má klient zájem o komunikaci, pokračují v rozhovoru a klient může využít služby poskytované streetworkerem. Pracovníci se snaží klienta motivovat k bezpečnějšímu užívání drog, nabízí nové alternativy užívání a motivované klienty vedou k úplné abstinenci.

Odpovědi přibližující osobnost streetworkera a profesionální přípravu, která předcházela práci v terénu, byly velmi podobné a dá se předpokládat, že jsou univerzálními výčty vlastností, dovedností, schopností, vzdělání atd., potřebné pro práci streetworkera.

Výzkum prokázal, že existují rozdíly i shody v metodice terénní práce streetworkerů ve Zlíně a v Brně. Rozdíly jsou zapříčiněny především složením klientely (cizinci, Romové), kterému je nutno přizpůsobit komunikaci, věkem klientů (i velmi mladí klienti) a užívanou drogou. Nelze však opomenout, že rozdílnost práce je především věc individuální a závisí na přístupu pracovníků ke konkrétním klientům.

ZÁVĚR

Problematika metodiky terénní sociální práce je velmi pestré a obsáhlé téma. Jak dokazují jednotlivé výpovědi respondentů, neexistuje univerzální postup aplikovatelný v každé situaci na celou klientelu. Vždy je třeba obezřetně postupovat s ohledem na konkrétního klienta a jeho potřeby.

Bakalářská práce obsahuje průřez dosavadních informací z oblasti terénní práce. Jednotlivé kapitoly teoretické části na sebe navazují a tvoří komplet poznatků, který by neměl postrádat žádný terénní pracovník.

Praktická část prohlubuje část teoretickou a přináší konkrétní ukázky z praxe s ohledem na různé názory a individuální zkušenosti pracovníků.

Ačkoliv ne všichni pracovníci byli přesvědčeni o vlivu etnické příslušnosti, národnosti, užívané droze či věku na přímou metodiku práce, z rozhovorů vyloučily fakta, která tento vliv dokazují. Práce je komplikovaná, pokud klienti hovoří cizím jazykem, který pracovník neovládá, přizpůsobuje řeč a mluvené slovo Romům a slangu uživatelů.

Práce s uživateli heroínu, pervitinu a jiných látek má také svá specifika, ať už ve výběru jim poskytovaných služeb, předávaných informací či možných rizik, spojených s konkrétním typem drogy.

Pracovník se proto musí neustále vzdělávat v problematice drog a drogových závislostí, v komunikaci a práci s nejrůznějšími typy klientů.

Cílem práce nebylo poskytnout veškeré informace o streetworku. To by vzhledem k rozsahu práce nebylo ani možné. Tato práce měla za úkol najít, vybrat, roztřídit a upravit nejdůležitější informace o streetworku tak, aby čtenář získal přehled o historii, vývoji a současnosti terénní práce a zároveň našel odpovědi na otázky, které se k tomuto tématu pojí.

Věřím, že se podařilo splnit předem stanovené cíle a práce bude využívána všemi, kteří se o terénní práci budou zajímat.

Tato práce bude poskytnuta jako zdroj informací pracovníkům v kontaktních centrech a pracovníkům streetworku ve Zlíně a v Brně.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BAŠTECKÁ B. a kol. *Terénní krizová práce*. 1.vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0708-X.
- [2] BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Sociální práce na ulici-streetwork*. 1. vyd. Brno: DOPLŇEK, 2000. ISBN 80-7239-048-1.
- [3] BEDNÁŘOVÁ, Z., PELECH, L. *Slabikář sociální práce na ulici*. 1. vyd. Brno: DOPLŇEK, 2003. ISBN 80-7239-148-8.
- [4] BROŽA, J. Poradenství u uživatelů drog (se zvláštním zřetelem na terénní a kontaktní práci). In *Drogy a drogové závislosti - mezioborový přístup 1*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003. Kapitola 5.2., s.269-274.
- [5] ČECHOVSKÝ, J., RACEK, J. Kořeny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v České republice. In *Kontaktní práce*. [Praha]: ČAS, 2007. Kapitola 4.2, s. 303-307.
- [6] ČERMÁK, I., MIOVSKÝ, M. (ed.). *Kvalitativní výzkum ve vědách o člověku na prahu třetího tisíciletí*. 1. vyd. Blansko: Albert, 2002. ISBN 80-86620-03-4.
- [7] HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- [8] HERZOG, A. *Obsah terénní sociální práce s dětmi a mládeží*. In *Kontaktní práce*. [Praha]: ČAS, 2007. Kapitola 5.4., s.315-318.
- [9] HRDINA, P., KORČIŠOVÁ, B. Terénní programy. In *Drogy a drogové závislosti – mezioborový přístup 2*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003. Kapitola 8.2, s. 159-164.
- [10] HRDINA, P. Snižování poškození drogami. In *Drogy a drogové závislosti - mezioborový přístup 1*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003. Kapitola 5.1., s.263-268.
- [11] JANEBOVÁ, R. Sociální práce. In *Kontaktní práce*. [Praha]: ČAS, 2007. Kapitola 1.8, s. 75-84.
- [12] KALINA, K. Úvod do drogové politiky: základní principy, pojmy, přístupy a problémy. In *Drogy a drogové závislosti – mezioborový přístup 1*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003, Kapitola 1.1, s.15-24.

- [13] KOLEKTIV AUTORŮ. *Seznam a definice výkonů drogových služeb*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2006. ISBN 80-86734-81-1.
- [14] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 2.vyd. Praha: Portál, 1997. ISBN 80-7178-150-9.
- [15] KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 5.vyd. Praha: Portál, 2006. ISBN 80-7367-181-6.
- [16] MAŠEK, P., SOBOTKA, J. Některé aspekty práce exuserů v terapeutické komunitě. *Adiktologie: Odborný časopis pro prevenci, léčbu a výzkum závislostí*, říjen 2005, roč. 5, č. 3, s. 435-443.
- [17] MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1362-4.
- [18] NEDĚLNÍKOVÁ, D. (ed). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě.
- [19] NEŠPOR, K. Toxikologické vyšetření – laboratorní screeningové testy. In *Drogy a drogové závislosti – mezioborový přístup 1*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2003, Kapitola 4.7, s.243-248.
- [20] NETOČNÝ, P. *Operační manuál - Streetwork*. Zlín: ONYX, 2007.
- [21] NETOČNÝ, P. *Vnitřní předpisy*. Zlín: ONYX, 2007.
- [22] RHODES. T., *Terénní práce s uživateli drog*. 1. vyd. Brno: Albert, 1999. ISBN 80-85834-71-5.
- [23] STANÍČEK, J., SYROVÝ, J. HERZOG, A. Definice cílové skupiny v rámci pojetí práce zaměřené na člověka. In *Kontaktní práce*. [Praha]: ČAS, 2007. Kapitola 2.1, s. 87-92.
- [24] STRAUSS, A., CORBINOVÁ, J. *Základy kvalitativního výzkumu*. Boskovice: Albert, 1999. ISBN 80-85834-60-X.
- [25] ŠVEC, V., HRBÁČKOVÁ, K. *Průvodce metodologií pedagogického výzkumu – pracovní sešit*. 1.vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. ISBN 978-80-7318-547-3.
- [26] ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*. 3.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2007. ISBN 978-80-86429-36-6.

- [27] Usnesení vlády České republiky ze dne 23. února 1998 č. 111
- [28] Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 14. března 2006 o sociálních službách.
- [29] ZIMMERMANNNOVÁ, M. Historie terénní sociální práce. In *Kontaktní práce*. [Praha]: ČAS, 2007. Kapitola 4, s. 299-302.
- [30] ZIMMERMANNNOVÁ, M. Terénní sociální práce. In *Kontaktní práce*. [Praha]: ČAS, 2007. Kapitola 4.3, s. 307-314.

SEZNAM ELEKTRONICKÝCH ZDROJŮ

- [1] *Ministerstvo vnitra :Archiv - červen 2008 : Prevence kriminality: INFORMACE RESORTŮ ZASTOUPENÝCH V REPUBLIKOVÉM VÝBORU PRO PREVENCI KRIMINALITY O PLNĚNÍ STRATEGIE PREVENCE KRIMINALITY ZA ROK 1997* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, c2000 , 29.10.2007 [cit. 2009-03-01]. Dostupný z WWW:
<<http://web.mvcr.cz/archiv2008/prevence/system/vlada/1997/rezorty.html>>.
- [2] *Ministerstva vnitra: Archiv - červen 2008 : Prevence kriminality: III. Zpráva o plnění úkolů vyplývajících ze strategie prevence kriminality do roku 2000 za rok 2000 a stanovení priorit na rok 2001* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra České republiky, c2000 , 29.10.2007 [cit. 2009-02-02]. Dostupný z WWW:
<http://web.mvcr.cz/archiv2008/prevence/system/vlada/2000_2/zprava.html#priority>.
- [3] COUTEAU, Rob . *Not Missing a Beat: Guilty of Everything. The Autobiography of Herbert Huncke* [online]. Paris : Amazon.com, c2006-2007 , 13 November 2006 [cit. 2009-03-17]. Text v angličtině. Dostupný z WWW:
<<http://www.tygersofwrath.com/huncke.htm>>.
- [4] *Česká asociace streetwork : Historie asociace* [online]. Praha : ČAS © 2006 - 2009, 16.09.2006 , 05.09.2008 [cit. 2009-03-17]. Dostupný z WWW:
<http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=125&site=cas&res=1024>.
- [5] *Drogový informační server : Primární prevence - Standardy odborné způsobilosti* [online]. Závěrečná verze č. 1. Praha : Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy ČR , 14.09.2004 , 09.02.2008 [cit. 2009-03-17]. Dostupný z WWW:
<http://www.drogy.net/portal/pro-odborniky/standardy-2/standardy-odborne-zpusobilosti-_2006_01_26.html>.
- [6] *Ministerstvo práce a sociálních věcí : Standardy kvality sociálních služeb* [online]. Praha : Ministerstvo práce a sociálních věcí, 02.12.1998 , 16.12.2008 [cit. 2009-02-01]. Dostupný z WWW: <<http://www.mpsv.cz/cs/5963>>.

- [7] *Usnesení vlády České Republiky : o Koncepti a programu protidrogové politiky vlády na období let 1998 až 2000* [online]. Praha : Vláda České republiky, 24.09.2004 , 2.1.2007 [cit. 2009-02-03]. Dostupný z WWW: <http://kormoran.vlada.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/0/7FFABD1B23374E8AC12571B6006D92A4>.

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

ČAS Česká asociace streetwork

HR Harm Reduction

NZDM Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež

PH Public Health

SEZNAM PŘÍLOH

P I Ukázka rozhovoru

PŘÍLOHA P I: UKÁZKA ROZHOVORU

Úvodní otázky:

- představení výzkumníka
- představení projektu
- ujištění o anonymitě
- Souhlasíš s účastí na projektu?
- Souhlasíš s nahráváním rozhovoru?

Hlavní otázky:

Co si představíš, když se řekne streetwork?

- Kolik je ti let?
- Jaké máš vzdělání?
- Jak dlouho děláš tuto práci?
- Jaké své vlastnosti využíváš pro tuto práci?

Řekni mi něco o vaší klientele.

- Odhadneš, jaký je průměrný věk klientů a celkový věkový rozptyl?
- Jaké je etnické složení vaší klientely?
- Setkáváš se i s jinou národností než českou?
- Jaké návykové látky užívají klienti nejčastěji?
- Jaké služby poskytujete?

Kde všude pracuješ?

- Jakou lokalitu obstaráváš?
- Máš nějaká stálá místa, kde tě klienti zastihnou?
- Kde se s klienty setkáváš nejčastěji?

Jak kontaktuješ klienty?

- Vyhledáváš aktivně nové klienty?

→ Jak nejčastěji získáváš nové klienty?

→ Znáš klienty i vlastním jménem?

Můžeš mi něco říct o tvůj práci s klientem?

→ Máš ustálený způsob práce?

→ Myslíš si, že se liší postup práce s novým klientem od postupu práce se stálým klientem?

→ Vnímáš nějaké rozdíly při práci s klienty?

Navazující otázky:

→ otázky vytanou během rozhovoru

Ukončovací otázky:

→ Napadá tě ještě něco, k čemu by ses chtěl vrátit?

→ Je něco, na co jsme zapomněli?

→ Chceš se na něco zeptat ty?

→ poděkování za rozhovor