

Dynamo international

Rue de l'Etoile, 22

1180 Brusel

☎: +32 2 378 44 22

☎: +32 2 378 44 21

Email: [dynamo-int@travail-de-rue.net](mailto:dynamo-int@travail-de-rue.net)

Webová stránka: [www.dynamoweb.be](http://www.dynamoweb.be)

---

**Mezinárodní manuál zaměřený  
na metodologii terénní sociální práce  
na celém světě**

**Dokument vypracovala:**

- Mezinárodní síť sociálních pracovníků (streetworkerů)

**S podporou:**

- Programu Evropské komise PROGRESS
- představenstva Belgické rozvojové spolupráce

## Poděkování:

Rádi bychom poděkovali všem, kteří se podíleli na vypracování tohoto manuálu, zejména členům<sup>1</sup> mezinárodní sítě streetworkerů (*terénních sociálních pracovníků, dále jen streetworker, pozn. překladatele*), kteří se rozhodli řešit stávající úkoly prostřednictvím svých národních workshopů, jakož i všem jednotlivcům a skupinám<sup>2</sup>. Jejich hodnotné rady, doporučení a svědectví výrazně obohatily obsah tohoto dokumentu.

## Členové pracovní skupiny:

**Autoři textů:** Annie Fontaine (Quebek), Malin Andersson (Švédsko), Tran Quoc-Duy (Vietnam), Jon Etxeberria (Španělsko), Edwin de Boevé (Belgie), Juan Martin (Mexiko), Sébastien Kabw Mukanz-Diyamby (Kongo), Maïta Giraldi (Francie).

**Korektoři:** Luis Helder Santos (Portugalsko), Moussa Sow (Senegal), Per Arne Skjeggestad (Norsko), Graeme Tiffany (Velká Británie), Bernard Heckel (Francie), Henning Pedersen (Norsko)

**Koordinace:** Maïta Giraldi Dynamo International  
Edwin de Boevé, Dynamo International

*Tento manuál je věnován Humberto Duran Campoamorovi, bývalému koordinátorovi mexického workshopu a profesorovi Psychologické fakulty na Autonomní univerzitě státu Morelos (UAEM), Cuernavaca, Mexiko, který k našemu zármutku dne 27. června 2008 zemřel.*

---

<sup>1</sup> Dodatek 1 Členové mezinárodní sítě streetworkerů

<sup>2</sup> Kolegové z GPAS, Pessac, překladatelé a korektoři...

## Obsah

---

<b>Předmluva</b> .....	<b>4</b>
<b>Úvod</b> .....	<b>7</b>
2.3.1. Individuální podpora .....	37
2.3.2. Činnost na úrovni skupiny .....	41
2.3.3. Činnost na úrovni komunity .....	42
2.3.4. Různé představy o terénní sociální práci .....	45
2.3.5. Postoje .....	46
3.1.1. Řada různých vlivů .....	60
3.1.2. Jedna profese, různá jména .....	62
3.1.3. Různí lidé .....	63
3.1.4. Různé sociální situace .....	64
3.2.1. Život na ulici: nový sociální jev vznikající tváří v tvář sociálnímu vyloučení .....	67
3.2.2. Co děláme s těmi, kteří se nevzdají života na ulicích? .....	69
3.2.3. Užívání omamných látek jako příčiny počátku vyloučení a popření práv .....	70
3.2.4. Kriminalizace a represe .....	70
3.3.1. Terénní sociální práce, sociální problémy a jejich řešení .....	72
3.3.2. Streetworker; privilegovaný svědek .....	73
<b>Závěrem</b> .....	<b>75</b>
<b>Epilog od Jeana Blairona</b> .....	<b>76</b>
<b>Dodatky</b> .....	<b>83</b>
Charta mezinárodní sítě sociálních streetworkerů .....	83
Kontaktní informace členů mezinárodní sítě sociálních streetworkerů .....	88
<b>Použitá literatura</b> .....	<b>93</b>

## Předmluva

---

Streetworkeři dokáží dodávat (vracet) lidem, kteří se ocitli ve složité životní situaci, sílu k tomu, aby vzali život do vlastních rukou a začali pracovat na jeho zlepšení. Mezi základní hodnoty, z nichž přitom vycházejí, patří spravedlnost, rovnost, lidská důstojnost a solidarita.

Streetworkeři jsou těmto zranitelným lidem neustále nablízku, pohybují se v blízkosti jejich životního prostoru nebo se do něj dokonce integrovali, a zůstávají tak prvním článkem podpory a státní pomoci.

Jako státní tajemník pro boj s chudobou mám celou řadu podobných pravomocí jako streetworkeři, jelikož se zabýváme problémy, které zahrnují mnohé otázky, jež se dotýkají všech základních práv lidí: práva na bydlení, zaměstnání, státní pomoc, zdraví...

Základním rysem práce streetworkerů je především jejich přístup k člověku jako k lidské bytosti a zájem o jeho životní osudy: věnují pozornost tomu, zda se jedná o mladé lidi, kteří odešli ze školy, bezdomovce, nelegální imigranty nebo jiné lidi, kteří trpí svým vyřazením ze společnosti.

Práce streetworkerů vyžaduje soustavnou změnu metod práce a hodnocení výsledků, které tato práce přináší. Někdy to znamená, že se člověk musí smířit s tím, že jeho práce byla vynaložena nadarmo. Hlavně to však znamená nutnost sdílet s ostatními různé zkušenosti, které streetworkeři zažívají v různých koutech celého světa...

Z tohoto důvodu jsem nesmírně rád, že se mně dostala do ruky tato publikace, která byla napsána jako praktický školící nástroj pro streetworkery.

Rád bych zde zdůraznil, že máte moji upřímnou podporu a chtěl bych Vás povzbudit ve Vaší další práci.

Jean-Marc Delizée  
Státní tajemník pro boj s chudobou

## MĚSTA, KAM JE VSTUP POVOLEN KAŽDĚMU

### Zahradníci, kteří pracují na jiné, lepší budoucnosti lidstva

Přemýšlet, přemýšlet o světě a jeho budoucnosti, přemýšlet o sobě a zároveň o ostatních, a současně vyprávět světu svůj příběh, své sny a plány - to je nesmírně důležité pro každého člověka, pro každou rodinu, sociální skupinu, obec, podnik, stát ... Je to základ naší schopnosti měnit společnost.

A potom je zde účel a charakter každé ulice, jež jsou realita stejně jako to, že zde tato ulice existuje ... a o tom chceme vyprávět. Existují ulice, kde žijeme, ale zároveň existují ulice, kam nikdy nejdeme, protože nám připadají cizí a vzdálené.

Existují ulice bez dětí, bez lidí, ulice všemi opuštěné... Existují ulice, kde vládne násilí, bída, smrt, ulice bez nadějných vyhlídek, plné utrpení. Existují však také ulice plné života, klidu a míru, krásné ulice, kde převládá *joie de vivre* (radost ze života). Práce *streetworkerů* je zde od toho, aby se z ulic, kde streetworkeri pracují, staly cesty do jiné budoucnosti pro lidi i pro společnost. Přeměnit svou ulici na jednu z takových nových cest mohou nejlépe právě jejich obyvatelé. Streetworkeri jsou pouze jednou částí této skupiny zahradníků, kteří pracují na nové budoucnosti obyvatel Země.

Mezi základní pracovní nástroje *streetworkerů* tudíž patří schopnost naslouchat, respekt, účast a spolupráce. Jejich školení nespočívá v uplatňování jejich vlastních myšlenek, vizí, cílů a metod, které pocházejí odjinud, shůry nebo od lidí, kteří se spolu s nimi účastní školení, ale spíše v tom, že se učí sdílet zkušenosti a společně je interpretovat. „Výuka“, která je založena na těchto zkušenostech, probíhá společně a vede ke sdílené činnosti, za níž musí nést odpovědnost každý jednotlivec.

Zde uvedené zkušenosti se vyznačují sdílením identity a solidarity. V podmínkách, kdy probíhají procesy standardizace a homogenizace lidí, platí, že přestáváme být občany. V takovém případě existují pouze jednotlivci, kteří mohou být reprodukováni, formalizováni a standardizováni. Za stejných okolností platí, že solidarita (z latinského slova *in solido*) neznamenaá soucit a dobročinnost, které bohatí lidé uplatňují vůči těm, kteří nic nemají, ale spíše odpovědnost každého vůči členům vlastní komunity, mezi komunitami navzájem, i ve vztahu k jiným komunitám, které obývají naši planetu, a to v rámci pravidel společného života založeného na právu každého člověka na život a bezpečnou existenci.

V poslední době se zřetelněji projevuje proces celkového úpadku a destrukce měst – na všech úrovních – a také světa práce. Agentura OSN pro lidská sídla rovněž oznámila, že v letech 2025/30 bude žít v městských slumech více než 2,4 miliardy lidí – tito lidé tedy budou žít v místech, kde by bohatí nenechali žít ani své psy. Lze rovněž očekávat, že počet nezaměstnaných osob překročí v příštím desetiletí hranici dvou miliard. Hlavní obětí této nepřijatelné budoucnosti budou mladí lidé, ženy a děti.

Před *streetworkery* leží obrovský úkol. Doufáme, že ve vzdálenější budoucnosti – za 20, 30, 40 let – dojde k radikální transformaci jejich práce, protože už je nebudeme potřebovat; že se nám konečně podaří zastavit procesy celkového zbídačování lidí, jejich sociální vyloučení a násilí mezi lidmi v rámci našich společností. Pak bychom již nepotřebovali státní pomoc, jednoduše sociální zabezpečení. Pak bychom nemuseli věnovat podporu a lásku sociálně vyloučeným lidem, ale spíše bychom měli podporovat a posilovat vzájemnou solidaritu. Jak se poněkud banálně, ale velice správně říká – současný léčebný zákrok (jakkoliv důležitý) musí vést co nejrychleji zejména k prevenci a k co nejrychlejšímu naplňování práv, všech práv pro každého.

V žádném případě se nejedná o pouhou přehlídku dobrých záměrů nebo nějaké řečnické cvičení. Historie ukazuje, že skutečné inovace ve společnosti (kulturní, politické, sociální, ekonomické nebo technické...) dokáží hory přenášet; začínají úplně vespod, v samém základu struktur, a dosahují cílů, které byly dříve považovány za nemožné. Co je naopak nemožné, je skutečnost, že existují celé oblasti, které si nárokují a okupují dominantní sociální skupiny. „*Zakázané město*“ je potenciálním životním prostorem, který si vytvořily dominantní síly oligarchií a které jsou pro ovládané subjekty i nadále nedosažitelné a nepřístupné. Dnes dochází i v Evropě k tomu, že starostové velkých měst a naše vlády vyhánějí chudé z našich městských center a shromažďují je jako odpad na předměstích, z nichž se v uplynulém století stala „*místa pro vypovězené*“. V demokracii je však město otevřený prostor, kde lidé žijí společně. Cílem je, aby s nikým na Zemi nebylo zacházeno nezákonně. 21. století se musí stát stoletím, kdy se realitou stane město, kam mohou všichni, což teprve dodá skutečný smysl výrazu „kosmopolitní město“, což je místo, kde žijí lidé a společně praktikují „la Res Publica“...

Riccardo Petrella

Doktor politických a sociálních věd, zakladatel  
a generální tajemník Mezinárodního výboru  
pro světovou smlouvu o vodě

## Úvod

---

Mezinárodní setkání streetworkerů (první se uskutečnila v letech 2000 a 2002)<sup>3</sup> se od samého začátku zaměřují na výměnu myšlenek týkajících se metodologie jejich postupů. Poté, co byl v roce 2005 vypracován pracovní manuál s názvem „Terénní sociální práce a komunikace s médii“<sup>4</sup>, se členové sítě rozhodli, že v rámci mezinárodní skupiny začnou realizovat projekt metodologie zaměřený na terénní sociální práci.<sup>5</sup>

Je důležité si uvědomit, co si tento manuál klade za cíl. Měl by být používán jako praktický školící nástroj, který pomůže streetworkerům zlepšovat jejich vlastní práci v terénu. Zároveň by měl ale sloužit také jako „politický“ nástroj, který by měl pomoci zlepšit povědomí a zvýšit prestiž tohoto typu práce a lépe informovat o tom, jaké situace musí streetworkeré téměř na celém světě řešit a s jakými lidmi přicházejí na ulicích do styku.

Především je důležité, aby tento nástroj bral v úvahu místní specifika a odlišnosti<sup>6</sup>. Zejména se snaží zohledňovat „**konkrétní způsob myšlení**“, který je charakteristický pro práci streetworkerů v mezinárodním kontextu a který upřednostňuje zdravý, bezpečný a praktický přístup. Pro vedení smysluplné diskuse ohledně postupů uplatňovaných streetworkery na celém světě je důležité, abychom prozkoumali hlavní směry, jimiž se ubírá rozvoj našich společností.

Tento manuál znovu zdůrazňuje důležitost principu, na jehož základě streetworkeré kladou velký důraz na **silné etické hodnoty**, zahrnující zejména respekt a toleranci ve vztahu k těm lidem, kteří se ocitli na samém okraji společnosti.

Skutečnost, že je velký důraz kladen na sociální přítomnost a osvětu v oblastech, kde tito lidé žijí, není pouze jednou z mnoha metodických možností. Svědčí o skutečném záměru **zapojit se do života těchto lidí** a ukazuje **odhodlání udělat maximum pro řešení situace** lidí, kteří jsou sociálně vyloučení a postiženi zneužíváním a špatným zacházením ze strany okolí. Jde o to, aby streetworkeré byli těmito lidem pokud možno **vždy k dispozici** v situaci, když se tito lidé ocitnou ve složité životní situaci. Zároveň to však vyžaduje dodržování principu respektu a ochrany osob v souladu s Deklarací lidských práv<sup>7</sup> a Konvencí o právech dětí.<sup>8</sup>

Ačkoliv pracujeme v různých prostředích, dělí nás od sebe velké vzdálenosti a setkáváme se s různými lidmi a s různými okolnostmi (a pokud odhlédneme od jedinečnosti naší konkrétní situace), uvědomíme si, že se streetworkeré jak na místní, tak na mezinárodní úrovni potýkají v podstatě se stejnými problémy a musí řešit víceméně podobné úkoly.

Naštěstí neexistuje žádný teoretický rámeček, který by upravoval metodologii terénní sociální práce. To by totiž vedlo k přílišnému zjednodušení, bylo by to neaktivní a na úkor kreativity a

---

<sup>3</sup> Důvodem, proč je tento dokument psán v mužském rodě, je snaha zjednodušit práci s textem; v žádném případě tím nijak nechceme diskriminovat ženy, jimž je tento manuál rovněž určen.

<sup>4</sup> Editions l'Harmattan, květen 2005 a webová stránka [http://www.travail-de-rue.net/fr/outils\\_guides\\_01\\_fr\\_00.htm](http://www.travail-de-rue.net/fr/outils_guides_01_fr_00.htm)

<sup>5</sup> Jak jsem vysvětlil v odstavci 3.1.2., v tomto manuálu se používá řada termínů, které se zaměřují na popis postupů. Pro usnadnění čtení dokumentu je v rámci celého textu uváděna poznámka 'street work' (terénní sociální práce).

<sup>6</sup> Zde bychom měli podotknout, že jednotlivé části tohoto manuálu jsou napsány různým stylem, což je odrazem této různorodosti. Tým, který na manuálu pracoval, se rozhodl, že bude respektovat různý způsob vyjadřování jednotlivých autorů a že se nebude snažit styl psaní nijak standardizovat.

<sup>7</sup> Univerzální Deklarace lidských práv, která byla vyhlášena Valným shromážděním Organizace spojených národů dne 10. prosince 1948

<sup>8</sup> Byla přijata Valným shromážděním Organizace spojených národů 20. listopadu 1989

různorodosti přístupů. Z toho důvodu bychom na body uvedené v tomto manuálu neměli pohlížet jako na nějaký standard nebo model k okamžitému použití; spíše by měl sloužit jako pomůcka pro čtenáře, který se pohybuje v terénu, a to bez ohledu na místo, zemi nebo realitu, která by mu měla pomoci **vymyslet a zavést svůj vlastní postup**.

Autory tohoto manuálu jsou streetworkeri, v důsledku čehož jsou zde zohledněny a shrnuty různé zkušenosti ze všech koutů světa. Pokud použijeme tento manuál jako základ, začneme se možná zajímat o další, konkrétněji zaměřené publikace týkající se specifických témat, jako jsou například: různí lidé na ulicích, menšiny, závislí lidé atd.

Mimochodem, školení streetworkerů bude tématem i naší další publikace, kterou vydá mezinárodní síť streetworkerů.

Co to je terénní sociální práce? K čemu ji potřebujeme? Jakým způsobem se používá? Na jaké lidi se terénní sociální práce zaměřuje? Kde, kdy, jak a kdo ji provádí? Tento manuál by Vám měl pomoci všechny tyto otázky odpovědět.

### **Mezinárodní síť sociálních pracovníků mezi mládeží (tzv. streetworkerů) <sup>9</sup>**

Tento manuál byl vypracován v rámci činností mezinárodní sítě sociálních streetworkerů.<sup>10</sup>

Síť tvoří terénní sociální pracovníci z přibližně třiceti zemí (ze Severu i z Jihu) a má dvě prioritní pracovní oblasti:

- Na jedné straně jsou zde činnosti, které se zaměřují na zvýšení **účinnosti a kvality** postupů v terénu, zejména prostřednictvím **školení, výměny nejlepších postupů** a vytváření **vzdělávacích nástrojů**.
- Na druhé straně je zde mezinárodní mobilizace, která se zaměřuje na vytváření **strukturálních a dlouhodobě udržitelných řešení** problémů, s nimiž se potýkají lidé žijící na ulicích na celém světě.

Hovoříme zde o vytvoření skutečné strategie v oblasti **mezinárodní solidarity** tváří v tvář diskriminaci a chudobě, která je založena na „**hrdém a pevném prohlášení sdílené identity**“<sup>11</sup>, která oslovuje všechny členy mezinárodní sítě sociálních streetworkerů.

### **Manuál, výsledek skupinové práce**

Tento manuál je výsledkem širokého **procesu výměny postupů** mezi jednotlivými členy mezinárodní sítě streetworkerů.

Z praktického hlediska byl na samém počátku dotazník obsahující čtyři otázky (viz dodatky). Tyto otázky, které naleznete na webovém stránce<sup>12</sup>, byly rozeslány všem národním platformám sítě.

V některých případech strávila pracovní skupina nad těmito otázkami několik dní, během nichž si streetworkeri navzájem vyměňovali své zkušenosti se sociální prací na místní úrovni. Během hledání odpovědí na zmíněné otázky zašly některé platformy ještě dále a vypracovaly rozšířené analýzy.

Na této práci se podíleli lidé z přibližně třiceti zemí.

<sup>9</sup> Dodatek 2: Charta mezinárodní sítě sociálních streetworkerů

<sup>10</sup> Webová stránka [www.travail-de-rue.net](http://www.travail-de-rue.net)

<sup>11</sup> Z jednání mezinárodního fóra hlavních aktérů sociální práce s dětmi a terénní sociální práce, které se konalo v listopadu 2002.

<sup>12</sup> Totéž <sup>5</sup>



Tento neobyčejně bohatý proces sběru dat zahrnoval vedle písemných odpovědí také celou řadu osobních svědectví, která zazněla během těchto setkání.

Druhá fáze probíhala formou dvou seminářů se spoluúčastí, které koncem roku 2007 a v dubnu 2008 uspořádala **Federace LUK**<sup>13</sup> a **Centrum kompetencí**<sup>14</sup>. Účastníci setkání na základě obdržených odpovědí, ale také s přihlédnutím k různým dostupným publikacím o terénní sociální práci a s použitím písemných zkušeností některých streetworkerů stanovili základní body pro budoucí manuál.

Účastníci navrhli obsah a umožnili vytvoření pracovní skupiny, která vypracovala první písemný návrh, a skupiny korektorů, která vypracované materiály četla a prováděla tak určité hodnocení písemného procesu.

Tento návrh byl odeslán různým národním platformám, které na jeho základě navrhovaly změny. Tato práce tvořila druhou fázi výměny.

Nedávno vydaný manuál o komunikaci s médii se výstižně zabývá otázkou „terénní sociální práce jakožto jedinečné profese“. Proto logicky následovalo vydání další publikace, která tuto myšlenku dále podrobněji rozpracovává.

### **Návod k používání manuálu**

Tento manuál není určen pouze streetworkerům. Stane se jistě zdrojem inspirace pro řadu dalších aktérů, ať již těch, kteří se pohybují v terénu, na řídicích pozicích, či v oblastech vzdělávání nebo politiky.

Zabývá se různými tématy na metodologické, praktické, ale také na sociální, kulturní a politické úrovni.

Nicméně, je třeba upozornit na s tím související omezení. Tento manuál si, navzdory tomu, že se na jeho přípravě podílela spousta lidí z mnoha zemí celého světa, rozhodně neklade za cíl vyčerpávajícím způsobem prodiskutovat terénní sociální práci na celém světě.

Situace v terénu však bývá vždycky složitější a pestřejší ve srovnání s tím, jak se to jeví v písemné formě. I pokud Vám, jak doufáme, tento manuál pomůže optimalizovat účinné postupy nebo zlepšit jejich transparentnost a srozumitelnost, je důležité, abyste jej nepovažovali za jakousi nezpochybnitelnou autoritu.

Tento manuál by měl posloužit jako určitý odrazový můstek a zejména by Vás měl povzbudit a inspirovat k dalšímu přemýšlení a jednání.

*„V našem boji za ochranu práv dětí, ať již je tomu kdekoliv na světě, se musíme naučit, jak postupovat opatrně a inteligentně; nikdy nesmí dojít k tomu, aby určitá (údajně vyspělejší) národní kultura převládala nějakou jinou.“*

*Workshop streetworkerů v Senegalu*

<sup>13</sup> Landsforeningen for utekontakter (LUK), Norská federace streetworkerů [www.utekontaktene.no](http://www.utekontaktene.no)

<sup>14</sup> Kompetansesenteret [www.rusinfo.no](http://www.rusinfo.no)

A konečně musíme zdůraznit pokoru, s jakou mezinárodní síť tento dokument určený k přemýšlení předkládá veřejnosti; považuje jej za neustále se měnící dílo, na němž je třeba neustále pracovat. Přáli bychom si, aby čtenář skutečně používal tento manuál jako nástroj. Není nutné jej číst lineárně, lze jej používat i jinými způsoby. Čtenáři si podle svého vlastního zájmu a podle vlastních potřeb mohou zvolit svůj vlastní způsob, jak s ním pracovat – buď tak, že jej přečtou od začátku do konce, nebo tak, že si z něj budou vybírat důležité části podle momentální potřeby.

### **Mezinárodní spolupráce a celosvětový boj proti chudobě a sociálnímu vyloučení.**

Tento proces založený na vzájemné spolupráci mohl být realizován díky rozsáhlé podpoře a pomoci z různých oblastí. V každé zemi se realizace projektu ujali místní aktéři a instituce. Bylo tomu tak zejména v Norsku, ale také během mezinárodních setkání streetworkerů, která se konala v dubnu 2005 v Thiès (Senegal) (pořadatelem byla organizace **Avenir de l'Enfant**), v Kinshase (Kongo) v dubnu 2006 (organizátorem byl **Výbor na podporu terénní sociální práce**), v Mexico City (Mexiko) v listopadu 2007 (organizátor **El Caracol**) a v portugalském Lisabonu v listopadu 2008 (organizátor: **Conversas de Rua Association**).

Podporu prostřednictvím **Rozvojového programu** poskytla také **Evropská komise** a zejména **Generální ředitelství pro zaměstnanost, sociální otázky a rovnost příležitostí**<sup>15</sup>

Tento program se zaměřuje na podporu spolupráce a výměnu zkušeností, jak v konkrétních oblastech činnosti, tak v oblasti definování institucionálních řešení, která podporují politiku zaměřenou na sociální integraci a sociální ochranu v Evropě.

Tato podpora vzájemného porozumění dobrým postupům a strategiím se zaměřuje na usnadnění realizace **otevřené metody koordinace v oblasti sociální ochrany a integrace**.<sup>16</sup>

Streetworkeri budou mít při své další práci a výměně zkušeností s místními úřady mít toto na paměti.

Také **Belgická rozvojová spolupráce**<sup>17</sup> podporuje mezinárodní rozměr tohoto procesu, a umožňuje tak zejména účast rozvojových zemí.

A to je pravděpodobně jedním z největších přínosů tohoto manuálu, jenž je výsledkem zapojení různých aktérů, kteří usilují o vytváření pevných článků mezinárodní solidarity.

---

<sup>15</sup> [http://ec.europa.eu/employment\\_social/progress/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/progress/index_fr.htm)

<sup>16</sup> [http://ec.europa.eu/employment\\_social/progress/soc\\_prot\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/progress/soc_prot_fr.htm)

<sup>17</sup> <http://www.dgdc.be/>

# Terénní sociální práce, globální přístup

---

Spíše než systematickou metodologii zde projednáváme otázky, s nimiž mají zkušenosti všichni osvětoví pracovníci z mnoha zemí, kteří působí na ulicích. Patří mezi ně klíčové body, díky nimž je terénní sociální práce jedinečná a velmi náročná; jedná se nicméně o velmi důležitý postup, v rámci kterého platí, že jsme vždy v první linii, přičemž tato práce vyžaduje neustálé přehodnocování a sebehodnocení. Je třeba brát v úvahu ten fakt, že existují osvětové programy pro děti a teenagery, jiné programy existují pro dospělé; některé programy vznikají v okrajových a periferních oblastech, zatímco další na centrálnějších a bohatých místech; některé programy se soustředí na uspokojování základních potřeb lidí na ulici, zatímco jiné se soustředí na vytváření vztahů: všechno závisí na analýze dotyčného prostoru a času. Ve všech případech se však opatření, která zde projednáváme, jasně odvíjejí v závislosti na kontextu a tradicích.<sup>18</sup> A právě to nás zajímá.

Dříve, než se budeme zabývat praktičtějšími aspekty metodologie terénní sociální práce, bychom chtěli vysvětlit hodnoty a motivace, na nichž jsou tyto postupy a etické zásady založeny.

## 1.1. Zásady terénní sociální práce

V této oblasti neexistuje žádný skutečně univerzální teoretický rámec, můžeme však říct, že sociální aktéři na různých místech v danou chvíli upřednostňují **přístup nazvaný „extra muros“, který klade silný důraz na etické principy a přistupuje k lidem žijícím na samém okraji společnosti s maximálním respektem a tolerancí.**

Důležité je zajistit dětem, mladým lidem i dospělým, kteří se ocitli v těžké životní situaci a kteří trpí různými formami sociálního vyloučení, **maximální možnou dostupnost pomoci.**

Streetworkeré se vyskytují v blízkosti oblastí, které jsou nejvíce sociálně vyloučené, integrují se do nich **a jsou prvním a posledním článkem řetězce osvěty a sociální pomoci** v těch případech, kde všechno ostatní selhalo.

Terénní sociální práce upřednostňuje přístup **inovativní blízkosti**, kde hlavní roli v jakékoliv prováděné činnosti hrají od samého začátku (požadavek, žádost) a během celého procesu (doprovázení) lidé. Jedná se o vztah založený na důvěře, v němž lze snáze prolomit bariéru mlčení a umožnit, aby byla příslušné osobě poskytnuta pomoc.

Základní myšlenka terénní sociální práce nespočívá v tom, aby se dotyčná osoba dostala za každou cenu pryč z ulice nebo z jejího okolí, zejména tehdy, pokud by to vyžadovalo její začlenění do nového sociálního kontextu, kde by se necítila dobře. Bez ohledu na okolnosti, bez ohledu na to, zda se jedná o dítě, mladého člověka nebo dospělého, spočívá doprovázení v budování **sebeúcty**, v rozvoji **osobních vlastností** nezávisle na stupni sociálního vyloučení a v umožnění **účasti** dané osoby **na společenském životě.**

---

<sup>18</sup> Měli bychom upozornit čtenáře, aby k osobním zkušenostem streetworkerů, které dokreslují tento manuál, přistupoval jako k osobním svědectvím. Jsou to individuální poznámky a u některých z nich se může zdát, že si protičeří. Všechny však odrážejí zkušenosti, zážitky a vnímání reálné situace, kterou streetworkeré osobně prožívají.

Terénní sociální práce respektuje základní práva osob a zaměřuje se na ochranu nejzranitelnějších lidí, kterým se snaží poskytnout prostředky k tomu, aby byli schopni se bránit sami.

*„Pokud bychom přistoupili k tomu, že začneme bez potřebných znalostí zařazovat všechny děti za každou cenu do dětských domovů, .... povede to následně k tomu, že dětem ztížíme možnost se životu v domově přizpůsobit. Tento přístup vychází z myšlenky, že dítěti bude v dětském domově vždy lépe než na ulici nebo v polepšovně a že tím dítěti poskytujeme lepší šanci.*

*Někdy to funguje, ale problém je v tom, že se dítě nerozhodlo samo a dobrovolně na základě toho, že by se o celé situaci přemýšlelo a obeznámilo se s ní. Za těchto okolností existuje značné riziko, že celá akce skončí neúspěchem.“*

*Workshop pro streetworkery na Filipínách*

*„Děti z rozvrácených rodin a zejména děti, které utekly z domova, tímto protestují proti realitě, která se stala neúnosnou. Snaží se utéct z prostředí, kde mají pocit, že o ně nikdo nemá zájem. Ulice je dobrá jen jako prostředek, jak se dostat blíž k ostatním. Avšak jakmile se člověk na ulici usadí, tak se funkce ulice jako společenského prostředí zpochybní a výsledkem je pouze utrpení. V tomto smyslu provádí sociální pracovník léčbu a snaží se opravit nefungující spojení.*

*Ve svém úsilí se však často setkává s případy, kdy se cítí bezmocný. V situaci, kdy děti, které utekly z domova, streetworkera opakovaně uráží, kdy jsou stále jakoby duchem nepřítomné a kdy se u nich téměř trvale projevuje úzkost a násilné chování, je potom na místě otázka, zda jediným řešením není vyhledat pomoc u specializovaného terapeuta.“*

*Workshop streetworkerů v Senegal*

Hlavní důraz je kladen na **obecnou prevenci, neformální osvětu, snižování rizika** a vyvolání jejich **zájmu o zlepšení sociálního postavení**.<sup>19</sup> Zlepšení sociálního postavení neznamená, že zmizí problémy a konflikty. Naopak – znamená, že je lidé akceptují a začnou je překonávat.

*„Doufáte v to, že někteří mladí lidé, s nimiž se setkáte na ulici, budou jednoho dne na svoji minulost pohlížet se slovy: „Pokud zvážím všechny aspekty, tak mohu říct, že to nakonec všechno dobře dopadlo“. Nemyslím si, že celý život lze ovlivnit JEDNÍM jediným faktorem. Domnívám se, že existuje velké množství prvků, které vytvářejí celkový systém, který může nakonec vést k pozitivnímu výsledku. Každá skládačka se skládá z velkého počtu dílů. Doufám, že se mi v mé práci streetworkera daří posilovat schopnosti mladých lidí a že mohu být malým dílem v něčí skládačce.“*

*Workshop streetworkerů ve Švédsku*

<sup>19</sup> Ukázka z manuálu: Terénní sociální práce a komunikace s médii. – str. 8 - 2004 -

## 1.2. Úkoly a cíle terénní sociální práce<sup>20</sup>

**Vztah, který spojuje streetworkery s jejich klienty, je výsledkem velmi jemné rovnováhy mezi formálními záměry a neformálním jednáním**

**Dosáhnout nedosažitelného** – Úkolem terénní sociální práce je hovořit s jednotlivci i skupinami, s dětmi, mladými lidmi i dospělými, kteří potřebují pomoc nebo podporu, ale kteří se zdají být mimo dosah stávajících organizací a institucí.

**Motivace a doprovázení** – Pracovat s cílovými osobami a pomáhat jim, aby se dokázaly samy rozhodnout, a pokud možno, aby se začaly zabývat jinými činnostmi (škola, práce, koníčky) a aby v případě nutnosti vyhledaly jiné formy podpory nebo léčby.

**Sociální osvěta** – Učit cílové osoby, aby se naučily používat zavedený systém podpory, a zajistit, aby se k nim dostaly ty nevhodnější služby a nástroje.

**Přímý přístup** – Zlepšit problematický proces adaptace a snížit jejich míru sociálního vyloučení, čímž se zabývají určité orgány, a to nepřímo působením na prostředí lidí nebo přímo prací ve skupinách dětí, mladých lidí nebo dospělých.

**Politické a sociální povědomí** – Pokud streetworker požaduje zavedení některých opatření, která mohou přinést určité zlepšení, musí přinášet důkazy o životních podmínkách dětí a mladých lidí. Musí systematicky tlačit politické orgány k odpovědnosti s ohledem na situaci a potřeby lidí na ulici.

Manévrovací prostor v této oblasti práce a v oblasti dosahování zmíněných cílů bývá v různých zemích různý. Tyto odchylky závisí na tom, zda jsou streetworkeri napojeni na některou veřejnou nebo soukromou organizaci, místní asociaci (sekulární či náboženskou), na tom, do jaké míry je terénní sociální práce respektována a zda je zohledněna v zákonných předpisech.

Skutečnost je taková, že lidé z rozpadlých rodin nebo lidé, kteří se ocitli ve složité situaci, pro něž mechanismy na řešení sociálních problémů a jejich symptomů nepředstavují životaschopnou alternativu, potřebují **podporu založenou na vztahu, která jim umožní osobní růst a nabídne jim integraci a účast na společenském životě.**

- Cílové klienty je třeba vyhledávat v té době a na těch místech, kdy a kde jsou k zastížení;
- Je třeba těmto mladým lidem a dospělým nabídnout vztah založený na pomoci, který mohou časem svobodně akceptovat a k němuž budou mít důvěru;
- Streetworker se musí snažit dotyčnou osobu celkově pochopit, aniž by se přitom omezoval na takové symptomy, jako je násilí, delikvence a další negativní jevy;
- Navrhnout různá opatření jak na úrovni jednotlivce, tak na úrovni skupiny;
- Je třeba přispět k navázání diskuse mezi cílovými osobami a jejich prostředím a mezi různými partnery a institucemi.
- Tyto cíle platí pro všechny streetworkery na celém světě

<sup>20</sup> Tato část je inspirována dokumentem "Dosah sociální práce zaměřené na mladé lidi" od Børge Erdala z Osla, Norsko

### 1.3. Prevence je lepší než léčba!

Koncept **prevence** se používá ve velmi rozdílných oblastech života, a proto může být interpretován různými způsoby, což často vede k nedorozumění.

Například prevence trestné činnosti nemá nic společného se sociálně osvětovou prací na ulici. Termín prevence se příliš často používá *velice volně*<sup>21</sup> a lze jej přizpůsobit velkému množství okolností. Není proto překvapivé, jaké problémy často vyvolává snaha pochopit správný význam práce streetworkerů a jaká nedorozumění to s sebou přináší.<sup>22</sup>

Navzdory určitým ztrátám<sup>23</sup>, k nimž došlo v oblasti, jak sociální pracovníci sami sebe prezentují, existuje poměrně jasný koncept spojení mezi terénní sociální prací a prevencí, který je dobře patrný v terénu.

Pokud vyjdeme ze sociologického hlediska<sup>24</sup>, tak zjistíme, že pojetí prevence se soustředí kolem rozlišování tří typů násilí, které vypracoval Pierre Bourdieu. Můžeme tudíž rozlišovat mezi následujícími typy násilí:

- **Strukturální násilí**, což je násilí vyvolané ekonomicky a/nebo sociálně v důsledku dominantních trendů, jako je nezaměstnanost, chudoba atd.
- **Mikronásilí**, které často vyplývá ze strukturálního násilí, dochází k němu každodenně a bývá většinou **přehlíženo**. Rasismus, stigmatizace, násilí v rodině, porušování práv, diskriminace a odmítání kvůli vzhledu – tyto všechny jevy se nedají snadno odhalit, a proto procházejí většinou beztrestně.

Takto násilně se člověk nemusí chovat dobrovolně, a v důsledku toho je ještě **zákeřnější**. Například stigmatizace bývá násilnější a zákeřnější díky faktu, že lidé věří, že by měli patřit do „určitého řádu věcí“. Člověku, který tím trpí, společnost po prvotní objektivní charakteristice připisuje celou řadu dalších nepodložených vlastností, které v konečném důsledku vedou k jeho **odlidštění**. Tato představa o dotyčné osobě se pak v konečném důsledku stává realitou.

- **Viditelné násilí** (trestná činnost, vandalismus, agrese...) bývá často reakcí na první dva typy násilí.

*„Celá řada výzkumů ukazuje, že existuje vysoká pravděpodobnost, že se ti, kteří byli buď v rané fázi svého života nebo velice intenzivně zasaženi různými formami násilí a sociálního vyloučení (které mohou mít velice různorodý charakter), sami stanou násilnými a začnou ubližovat buď sobě (závislost na drogách, sebevražda) nebo ostatním.“<sup>25</sup>*

Toto je zákon „reprodukce násilí“, který se streetworkeri snaží vykořenit tím, že zůstávají nablízku lidem žijícím na ulici a jsou si vědomi problémů, s nimiž jsou tito lidé konfrontováni.

Z toho plyne důležitost **prevence v oblasti**, kde většina sociálně vyloučených obyvatel žije. Streetworkeri svoji preventivní práci sledují dva cíle:

<sup>21</sup> Handicap et politique – Emile Servais - Eléments d'analyse sociologique des pratiques d'accompagnement – Bruxelles Equipage Editions 1993 – P. 250

<sup>22</sup> Ukázka z manuálu: Terénní sociální práce a komunikace s médii. – Terénní sociální práce je jedinečná profese, která však nebývá dostatečně a dobře vysvětlována.– str. 11 - -

<sup>23</sup> La prévention, un concept en déperdition. – Editions Luc Pire – Jacqueline Fastrès et Jean Blairon – 2002

<sup>24</sup> Méditations pascaliennes – Pierre Bourdieu – Paris, Seuil – 1997 – P. – str. 275 - 276 -

<sup>25</sup> La prévention, un concept en déperdition. – Editions Luc Pire – Jacqueline Fastrès et Jean Blairon – 2002

- **Snížit celkovou míru násilí a nerovnosti**, přičemž věnují obzvláště velkou pozornost těm formám sociálního vyloučení, které jsou méně viditelné, jako je chudoba a stigmatizace.
- **Zabránit tomu, aby se reakce na toto násilí a sociální vyloučení staly nepřiměřenými**, čímž se z obětí stávají pachatelé, kteří často patří mezi mladé lidi, kteří jsou nejvíce sociálně vyloučení.

Na základě tohoto pojetí prevence je terénní sociální práce chápána jako dlouhodobý neformální osvětový přístup.

Jedná se o osvětový projekt, který plní rovněž emancipační úlohu:

*„Je také velice důležité, aby teenageři mohli žít někde jinde, v místech, kde budou chráněni před nátlakem rodiny a před systematickým učením, které je založeno výhradně na racionálních principech (škola)...“ „...právě tato účast na společenském životě v prostředí, kde budou relativně osvobozeni od tlaku rodiny a školy, je zárukou postupného rozvoje samostatné osobnosti adolescentů.“<sup>26</sup>*

Prevence má proto smysl pouze v tom případě, pokud se zaměřuje na **vztahy s jednotlivcem**. To je také základem debaty, která definuje poslání streetworkerů.

Proto například v Belgii vycházejí někteří streetworkeri z podloženého názoru, že mladí lidé, kteří se ocitli v těžkostech, budou o svých problémech ochotněji a snadněji hovořit se streetworkerem, kterého znají a s nímž mají vztah založený na vzájemné důvěře. Proto tak někdy dokáží zabránit tomu, aby se z relativně malého problému stala závažná komplikace, která by vyžadovala vážnější pomoc.

*„Často se mi stává, že za mnou přijde nějaký mladý člověk a řekne mi, že před dvěma nebo třemi dny přestal chodit do školy. Téměř vždycky platí, že dítě v podobné situaci jen těžko najde někoho, s kým by se odvážilo si o tomto problému popovídat. Většina z nich se nevrátí do školy jednoduše proto, že nebudou schopni svoji absenci omluvit. A pochopitelně – čím déle čekají, tím méně se odváží se do školy vrátit. V takových situacích může být náš zásah velice užitečný a může působit preventivně, protože je pochopitelně snazší pomoci se dítěti vrátit do školy na začátku než po poměrně dlouhé neomluvené absenci. Pokud mladý člověk nemá možnost promluvit si se streetworkerem, tak obvykle čeká tak dlouho, než si s někým promluví, až se celá situace stane neřešitelnou...“*

*Workshop streetworkerů v Belgii*

<sup>26</sup> Le Ligueur - Mais comment peut on être adolescent ? – Philippe Meirieu – 21. října 1992.

## 1.4. Vztah s člověkem žijícím na ulici: důležitý je člověk, ne symptomy

V terénní sociální práci hraje rozhodující úlohu vztah s dotyčným člověkem nebo skupinou lidí. Skutečným cílem terénní sociální práce je pomoci každému, aby dokázal sám sebe respektovat a aby jej také ostatní respektovali jako lidskou bytost a jako člověka, který si dokáže řídit svůj vlastní život.

Streetworkeri se tudíž snaží vytvářet protiváhu proti tlaku (symptomy, stigmatizace, statistika atd.), který omezuje jednotlivce a skupiny a dělá z nich pouhé objekty, a opět tyto lidi přivést k tomu, aby na sebe pohlíželi a aby na ně bylo pohlíženo především jako na lidské bytosti.

*„Je to právě akt odmítnutí, odporu, který vytváří jednotlivce.“ „Jednotlivce z nás dělá omezená kapacita udržet si určitý odstup mezi osobou a její sociální rolí, skutečnost, že k něčemu nepatříme, a potřeba vzpoury... Individualita se vytváří prostřednictvím boje proti mašinérii a také tím, že respektujeme ostatní jako jednotlivce.“<sup>27</sup>*

Terénní sociální práce a cesta, kterou se ubírá, usiluje o to, abychom dokázali pomoci lidem na ulici najít jejich ztracenou individualitu, udělat z nich opět jednotlivce, kteří v dané situaci sami jednají, pracují na své budoucnosti a mají normální vztahy se svým prostředím. Musíme dotyčnému člověku dodat **sílu k tomu, aby vzal znovu život do svých vlastních rukou.**

*„Sociální pracovníci, kteří šíří osvětu mezi lidmi žijícími na ulici, vidí celou situaci v širším kontextu. Nezáleží proto na tom, jaký má dotyčný člověk požadavek, důležité je to, jak tomuto požadavku naslouchat, jak na něm stavět a jakou má výsledné jednání formu: skutečným smyslem celého zásahu je dotyčný člověk a jedině on musí rozhodnout o tom, jak rychle se bude postupovat, jaké bude téma a jaké kroky je třeba provést k tomu, aby se podařilo změnit jeho situaci. My dokážeme pouze podpořit schopnost těchto lidí transformovat svoji realitu a svůj svět.“*

*Workshop streetworkerů ve Španělsku a v Baskicku*

Nicméně prohlásit, že je dotyčný člověk ústředním bodem celého snažení, nestačí a není to ani vždycky zřejmé. Skutečnost je taková, že člověk žijící na ulici bývá často poněkud divný nebo problémový. Sociální pracovník musí v takovém případě odolávat pokušení chovat se tak, jako kdyby vlastně pracoval s jakousi jinou osobou, než je onen člověk žijící na ulici. Toto pokušení obvykle svádí k tomu, že si předem definuje životní osudy těchto lidí podle vlastních představ. Navíc často dochází k tomu, že politický a institucionální kontext dotyčné osobě nedovolí, aby se vrátila do normálního života.

Často se stává, že potkáte streetworkery, kteří jsou natolik pohlceni jedním programem, který se blíží ke konci, a dalším programem, který je víceméně nařízen shora, že se příliš nezajímají o pocity a touhy vyjádřené přímo dotyčnými lidmi žijícími na ulici.

*„Sociální pracovník, který pracuje tímto způsobem, může očekávat pouze jeden výsledek: že se mu podaří přesvědčit a zlákat mladé lidi k tomu, že budou souhlasit s tím, aby byli zapojeni*

<sup>27</sup> Alain Touraine - Critique de la modernité, Paris, Editions Fayard – 1993 – p.318-331



do nějakého konkrétního programu, což zcela jistě znamená, že se budou chovat jako více méně pasivní konzumenti.”<sup>28</sup>

Vztah nabízený sociálním osvětovým pracovníkem vyžaduje, aby **byl dotyčný streetworker v prostředí těchto lidí často vidět, aby se do programu osobně zapojil aby sdílel zkušenosti**, předkládal návrhy a zprostředkoval.... Existence vůle něco vytvořit je základním předpokladem pro jakýkoliv podnik realizovaný mladým i dospělým člověkem.

*„Problém ve skutečnosti spočívá v tom, že se nesmí zaměňovat pojem pomoci s nabídkou poradenství nebo asistence.*

*Pomáhat dokážeme tím, když budeme pozorně naslouchat.*

*Pomáháme tím, že prokážeme svůj respekt a uznání pro bitvu, kterou někdo vede proti svým problémům, a tím, že na druhé straně uznáme úspěchy, kterých může dosáhnout.*

*Pomáháme tím, že dáváme najevo akceptování pocitů, které zažívá druhá osoba, a tím, že těmto pocitům rozumíme bez ohledu na to, jak vzdálené nám mohou být, nebo bez ohledu na to, jak jsou silné.*

*Pomáháme tím, že druhému nabídneme upřímný a nemajetnický vztah.*

*Pomáháme rovněž tím, že uznáváme a bráníme schopnosti druhého člověka a jeho právo najít řešení problémů ve shodě s jeho vlastními životními hodnotami, s jeho vlastními přáními a s jeho kulturními tradicemi.“*

*Workshop streetworkerů v Senegalu*

---

<sup>28</sup> Edwin de Boevé and Pierre Van den Bril in “Côté cours – Côté rue” – Analyse des pratiques et politiques de formation à l’ordre du jour. – červen 1995.

## 1.5. Terénní sociální práce, osvěta zvenč<sup>29</sup>

„Streetworkeri prostřednictvím svého přímého zapojení do sociálního prostředí mladých lidí působí na jedné straně jako privilegovaní svědci specifických problémů mladých lidí a na druhé straně fungují jako zprostředkovatelé, kteří doprovázejí mladé lidi na jejich sociální a existenciální cestě.“<sup>30</sup>

Pro děti a mladé lidi z rozvrácených rodin, kteří jsou zcela vyloučeni z primární socializace a pohybují se daleko od sfér zapojení do sociálního života, jako je rodina, škola a později práce, se ulice stává náhradní formou socializace. Tento prostor obývají také různí dospělí, kteří jej využívají jako oblast pro život nebo pro přežití<sup>31</sup>. Jedná se o veřejný prostor, který si může každý upravit podle své situace a potřeb a který nabývá smyslu v očekávání těch, kteří se zde, zejména v určitých fázích svého života, setkávají.

Ulice jako místo, které je sociálně určeno k pohybu a oběhu lidí a zboží, se stává centrem vyjednávání mezi lidmi, kteří se zde usadili proto, aby zde žili nebo přežili, a těmi, kteří chtějí maximalizovat socio-ekonomickou efektivnost a bezpečnostní omezení. Ulice se tak, často prostřednictvím napjatých sociálních vztahů, stává předmětem boje mezi různými metodami ovládnutí. Na jedné straně zde existuje posun směrem k liberální privatizaci tohoto veřejného prostoru, který se stává stále více ovládnut myšlenkou soukromého vlastnictví, a na druhé straně zde existuje přístup marginalizované socializace, která mobilizuje veřejný prostor jako místo soukromé existence a místo, kde si lidé vytvářejí svojí vlastní identitu.

Streetworker se snaží do tohoto vyjednávacího prostoru vstoupit a zaměřuje se zejména na zjištění, jak lidé, kteří se rozešli se společností, získávají kontrolu nad ulicí. Jedním z nejtěžších úkolů, s nimiž se musí streetworker vypořádat, je schopnost získat přístup do míst, která jsou jakýmsi „obchodními a řídicími centry“ lidí žijících na ulici, kde se rozhoduje a která patří těm, kteří pobývají nebo žijí na ulicích. Streetworker musí být dostatečně obeznámen se zvykovými referenčními body, které obklopují veřejný prostor a které kolidují se způsobem života těch, kteří se na něm podílí jen okrajově, a musí se snažit porozumět tomu, jak někteří lidé tento prostor přijímají jako místo, kam se mohou uchýlit, jako místo, kde jsou určitým způsobem chráněni, kde dočasně pobývají a riskují, jako místo, kde se mohou volně vyjadřovat a kde mají určité požadavky, jako místo, kde se učí a pracují a jako místo, které je zdrojem potěšení i utrpení.

Pokud přemýšlíme tímto způsobem, pak ulice není pouze beton, nýbrž zahrnuje také veřejné zahrady, náměstí, chodníky, nákupní centra, haly s nábytkem, schodiště, jakož i – a možná především – známé, které tady člověk potkává. S nimi (pokud je to možné) jsou lidé chráněni proti světu, který je vnímán jako děsivé a nepřístupné místo a k němuž přistupují s apatií nebo s impulsivností plnou obav. Bohužel, s přihlédnutím k různým tlakům je třeba přiznat, že přátel zde člověk mnoho nemá, nebo je boj o přežití staví proti sobě (např. obchod, žebrání), nebo zmizí (vězení, smrt), ačkoliv zároveň zde může docházet k tomu, že si lidé navzájem pomáhají...

V tomto kontextu, kdy streetworker usiluje o to, aby proniknul do prostředí a aby posílil sociální vztahy mezi jednotlivci, je důležité, aby vztah, který streetworker nabízí, poskytoval více, než kolik požaduje; to je klíčový předpoklad pro úspěch terénní sociální práce. Tento

<sup>29</sup> Výtah z textu od Bernarda Monniera, specializovaného osvětového pracovníka. Informations sociales N°60.

<sup>30</sup> Pector, Jacques (1999) *Le travail de rue et l'action-recherche réflexive. Projet de recherche*. Montréal: Québec.

<sup>31</sup> Zde musíme podotknout, že tato část byla vypracována zejména na základě příspěvku od autorů, kteří pracují s mladými lidmi, což znamená, že se zastoupení kontextu a zásahu týká zejména této skupiny obyvatel. Chtěli bychom vyzvat čtenáře, kteří pracují zejména s dospělými, aby si tento obsah spojili s realitou těch, s nimiž pracují. Kapitola 3 rovněž obsahuje způsoby rozšíření této vize.

předpoklad rovněž znamená, že pokud chce streetworker do daného stavu věcí jakkoliv zasahovat, musí respektovat kulturu a způsob života těch, s nimiž cílová osoba tento prostor ulice sdílí.

Tento přístup je uplatňován v místě, které mladí lidé určitým způsobem považují za své a kde musí být sociální pracovník akceptován jako dospělý, s nímž lze navázat vztah. **Během období pozorování** by se měl důkladně seznámit s dotyčnou oblastí, jejími institucemi, způsobem, jakým ji mladí lidé spontánně ovládají, s tím, kdy je prostor prázdný nebo přeplněný, nebo s tím, kdy se zde určité skupiny scházejí nebo rozcházejí; sociální pracovník provádějící sociální osvětu se naučí, na jakých místech a v jakých časech jej budou lidé žijící na ulici lépe akceptovat. Tyto znalosti musí být doplněny informacemi, které mu poskytnou jiné osoby nebo instituce, nicméně základem zůstává právě **pozorování v terénu**. Streetworker se postupně stává pro mladé lidi viditelnější; přestávají tak mít pocit, že přítomnost dospělého je nebezpečná nebo podezřelá, že jím umožňuje sdílení a začátek vztahu.

**Svobodné setrvávání ve vztahu a společnosti osvětového pracovníka** musí vycházet ze svobody, která bude mladému člověku poskytnuta, a kterou může sám objevit prostřednictvím **důvěry, kterou si se sociálním osvětovým pracovníkem vybuduje**.

Osvětový pracovník, který provádí osvětovou práci na ulici, by se neměl zaměřovat na složité pozadí a souvislosti selhání a problémů mladého člověka, místo toho by si měl **postupně vytvářet celkový obrázek jeho osobnosti a seznámit se s ním**, což jej posílí a rozšíří to jeho schopnosti.

Sdílené zkušenosti a pocit, že oba na něčem společně pracují, může mít mnoho vrstev a může být velice různorodý, a to od velice spontánních a neformálních situací, až již individuálně nebo ve skupinách, až po maximálně organizované činnosti.

Tyto sdílené momenty mají dva účely:

- **Viditelný:** dosáhnout určitého cíle nebo uspokojit konkrétní potřebu: koníček, sport, práce, přístřeší, možnost „někam zajít“, nějaký administrativní účel, získání konkrétního práva...
- **Skrytý:** začít budovat a žít smysluplné vztahy, které mladému člověku pomohou objevit a zažít určité soubory hodnot a referencí, jakož i to, co je v principu zakázáno, což mu umožní změnit si obrázek, který má sám o sobě, změnit své chování a výsledky a experimentovat se sociálními vztahy.

### ***K čemu je terénní sociální práce dobrá?***

- Snaha pomoci skupinám, které mají pověst asociálních skupin, prostřednictvím **podání pomocné ruky a čistě osvětového přístupu.**

### **Terénní sociální práce, pro koho?**

- Terénní sociální práce se zaměřuje na jednotlivce:
  - Skupiny dětí, mladé lidi a dospělé, kteří potřebují určitou formu pomoci nebo podpory
  - kteří jsou vzdáleni nebo vyloučeni ze sfér primární socializace a zahrnutí do společnosti
  - kteří trpí rozpadem jejich společnosti, a to jak materiálně, symbolicky nebo z hlediska vztahů, protože aktivně odmítají normy nebo jsou jimi odmítáni
  - Kteří jsou mimo dosah (nebo nemohou být zasaženi stávajícími organizacemi nebo institucemi).

Osvětový proces bez ohledu na složitost závisí na zdrojích každého z těchto jednotlivců.

### **Terénní sociální práce je prostředek, nikoliv konečný cíl.**

- Jedná se o **sociálně osvětovou činnost prováděnou v rámci dlouhodobé perspektivy** počínaje potřebami, požadavky a aspiracemi cílových klientů. Tato činnost usiluje o **posílení jejich schopností a o to, aby jim dodala sílu k tomu, aby vzali život do svých vlastních rukou a aby si začali svůj vlastní život budovat.**
- Tento vztah založený na pomoci vyžaduje **důvěru komunity, respektování její integrity a její vlastní vůle.** Kontakty se streetworkery musí být vždycky **dobrovolné.**
- Streetworker přispívá k osobnímu rozvoji jednotlivce a také k omezení škod; dosahuje toho prací s **lidmi (mladými i dospělými), kteří trpí různými formami vyloučení ze společnosti, marginalizace a sociálního rozpadu.**

## 2. Postupy, metody a nástroje terénní sociální práce

Je třeba mít na paměti, že terénní sociální práce **není předem stanovený model**, který čeká na své použití; musíme proto vybrat základní prvky, které streetworkerům poslouží jako východisko pro **průběžné vytváření svých vlastních postupů**.

### 2.1. Fáze

Všechny případy nashromážděné z různých zemí jsou si v mnoha ohledech podobné. Můžeme identifikovat pořadí pracovních fází, které je charakteristické pro metodologii. Dříve, než se zamyslíme na ústředním tématem, které mnozí streetworkeré na celém světě používají pro realizaci svých postupů, musíme zdůraznit nelineární charakter tohoto procesu. Ačkoliv v tom, jak jsou tyto fáze stanoveny, existuje určitá logika, je třeba, aby čtenář pochopil, že se navzájem překrývají, a že mají smysl zejména tehdy, když se používají ve vzájemném cirkulárním spojení.

S přihlédnutím k tomu je užitečné stanovit si důležité fáze pro výkon terénní sociální práce tak, aby byl streetworker dostatečně integrován do okolního prostředí, a mohl tak nabízet jednotlivcům a skupinám významnou pomoc. Čas a energie vynaložené v počátečních fázích tak představují investici pro následující etapy a proto je dobré si tento postup zažít tím, že se jím streetworker řídí na každém novém místě, kde působí.

- **První krok** spočívá v **seznámení se se situací**, a to jak **teoreticky** (historický, sociální a kulturní kontext), tak i **prakticky** (seznámení se s lidmi v okolí.)
- **Druhý krok** vyžaduje **přítomnost**, na jejímž základě se streetworker více přiblíží mladým lidem; během této fáze si streetworker dotyčnou čtvrt' pracovní rozčlení na jednotlivé zóny nebo absolvuje úvodní „kolečko“. Tato fáze vyžaduje **přímé pozorování** bez zbytečného zasahování. Během ní se streetworker snaží absorbovat kulturu oblasti a vytipovat si místa, kterými se bude dále podrobněji zabývat. To se musí provádět pravidelně tak, aby se streetworker stal pro cílovou skupinu známým obličejem a aby jej i přijali jako přirozenou součást svého prostředí.

*V této souvislosti se nabízí otázka: Ale jak poznáte mladé lidi, kterými byste se měli dále zabývat?*

*Po příjezdu do centra města se náš tým musel zabývat konkrétním výběrem a určováním. Jeho členové se museli naučit rozpoznávat obličej, vzhled, vlastnosti, psy, které uvidí často nebo nepravidelně, nejčastěji na místech s velkým provozem; na zahradách, před obchody, na železničním nádraží atd...*

*Po skončení této prvotní určovací fáze musel tým věnovat velkou pozornost mladým lidem nebo skupinám, kteří jsou s těmito lidmi v kontaktu. Uvážíme-li, že se místo, kde tito mladí lidé pobývají, neustále mění, musí členové týmu soustavně trénovat svoji vizuální paměť a pečlivě ji rozšiřovat. Tento profesionální postup je možný pouze díky častým a pravidelným návštěvám, silnému týmu, jemuž lze informace předávat a sdílení provedených pozorování.*

*Ukázka z « Etat des lieux Centre ville » codase Francie<sup>32</sup>*

<sup>32</sup> [www.codase.org](http://www.codase.org) or [preventionspecialisee@codase.org](mailto:preventionspecialisee@codase.org)

- **Třetím krokem je identifikace:** tento krok vyžaduje, abyste řekli, kdo jste a proč tam jste. Streetworker se musí snažit nepropást ten správný moment – právě v tu chvíli může začít budovat svoji roli tím, že se pokusí vyjednat si své místo, které bude zaujímat mezi lidmi v dotyčné čtvrti.

*„Den předtím Blaise souhlasil s tím, že bude doma do 18:00. Čekal jsem do 22:00 a pak jsem se šel podívat. K mému velkému překvapení jsem zjistil, že tam není. Potom jsem se vrátil na trh, kde jsem našel jeho kámoše. Chvíli jsem si s nimi povídal, hráli jsme si a teprve po delší době souhlasili s tím, že mi ukážou místo, kde spí ... v dobře ukrytém rohu za veřejnými záchodky na nádraží, kde by nikoho ani nenapadlo, aby ho tam hledal.“*

*Workshop streetworkerů v Togu*

- **Čtvrtým krokem je navázání vztahu s cílovými osobami;** to zahrnuje navázání kontaktů s lidmi a také to, že jim streetworker nabídne společnost a pomoc.

*Každý den a každou noc jsme chodili ven. Během fáze pozorování jsme zjistili, v jak strašných podmínkách žijí děti na ulici, jen s velkými problémy se jim daří najít něco k jídlu a neustále je ohrožují hrozby, útoky a represe ze strany místních obyvatel.*

*Jsou svým způsobem obdivuhodní, bývají to silné osobnosti a mají své vlastní normy a zásady. Zdraví se například pěstmi, používají velice odlišný jazyk a konvenční znamení. Ted' stojíme před složitým úkolem, jak si získat jejich důvěru.*

*Workshop streetworkerů v Burkina Fasso*

Od navázání prvního kontaktu s dotyčným člověkem až po výměnu více či méně důvěrných myšlenek se jedná o postupný proces, který se pohybuje směrem od fáze, kdy převažuje podezření, ke vztahu založenému na vzájemné důvěře.

Jakmile si streetworker získá v komunitě takové postavení, že jej ostatní dobře znají, dochází ke snadnějšímu navazování kontaktů a dokáže se mladým lidem lépe přiblížit. V mnoha v případech však streetworker čeká až do určitého – prahového – momentu, a teprve poté provede první krok: tímto momentem bývá získání určité zpětné vazby od komunity nebo jednotlivce, které svědčí o tom, že byl navázán vztah založený na vzájemné důvěře.

- **Pátým krokem je podpora a zásah.** K tomu může dojít okamžikem, kdy je vytvořeno místo, kde se může streetworker s mladými lidmi stýkat, což může vést k rozvoji činností (a což mu rovněž pomůže setkat se s dalšími mladými lidmi) nebo se může omezit na individuální interakce. Postupně to může vést k rozvoji činností v rámci větší skupiny nebo komunity, která zahrnuje vyjednávání mezi lidmi, kterým je poskytována pomoc, a ostatními lidmi v oblasti (obchodníci, místní úřady atd.).

*„Týmy terénních sociálních pracovníků v Káthmandú poskytují neformální osvětové služby dětem, které žijí a pracují na ulici. Dětem, s nimiž se naši streetworkeri setkávají, poskytují příležitost, jak se zapojit do socializačního procesu a vzdělávacích činností, jako jsou hry, sporty, základní vzdělání, celková kultura, zvyšování povědomí o rizicích, která s sebou přináší život na ulici, o zdraví, AIDS, drogách, základní hygieně a lékařské péči.*

*V každé oblasti existují děti, které žijí na ulici trvale a které streetworkeri znají a s nimiž se snaží navázat co možná nejpevnější vztahy. Některé z nich dávají i potom přednost životu na ulici, jelikož se jim do určité míry zalíbila svoboda, kterou zde mají. Pro tyto děti streetworkeri organizují workshopy zaměřené na zvýšení informovanosti, během nichž jim poskytují profesionální poradenství.*

*Další důležitou rolí mobilních týmů je snaha o zlepšení vztahů s místními obchodníky, majiteli nemovitostí, policií a dalšími organizacemi, které dětem na ulici pomáhají. Chceme, aby se zapojili do našich aktivit a chceme jim pomoci pochopit, že děti ulice jsou součástí společnosti.*

*Policie byla informována o životě dětí na ulici tak, aby s nimi mohla zlepšit své vztahy. Týmy rovněž vylepují na různých policejních stanicích letáky s údaji o pohřešovaných dětech. Neustále se zlepšují vztahy s místními obchodníky a obchodníky s odpadem. Mnoho lidí nyní zná děti, které žijí v jejich okolí, a má k nim respekt. A naopak, děti respektují obchodníky, obchodníky s odpadem a jejich majetek.“*

*Workshop streetworkerů v Nepálu*

Jak jsme se zmínili na začátku, tyto různé kroky nejsou statické nebo lineární, ale mohou se navzájem překrývat a průběžně se obnovovat.

Nesmírně důležité je, že pasivní a aktivní přítomnost streetworkerovi umožní, aby jej lidé žijící na ulici začali **brát jako fakt**, což znamená, že se pro osobu, která potřebuje pomoc, stává určitým orientačním nebo referenčním bodem. Tyto kroky vytvářejí smyčku, protože streetworker musí na stejné cestě začínat stále znovu, následně v jiné lokalitě potká další mladé lidi a začne pracovat s novou dynamikou. Cestou však na každém kroku dochází ke kvalitativnímu skoku, a to i v tom případě, pokud se streetworker nedokáže dokonale obeznámit s konkrétní situací, komunitou a řešením, která by měl navrhovat.<sup>33</sup>

Někteří lidé se domnívají, že by se ke krokům, které již byly provedeny, měl přidat ještě jeden další; **uzavření** a **udržitelnost** jednání v terénu. S přihlédnutím k významu vztahů navázaných s jednotlivci a k rolím, které streetworker hraje během příslušného období, se mnozí lidé domnívají, že je důležité, aby si před odchodem z určité práce nebo profese vyhradil čas na ukončení vztahů. Tento postup částečně přispívá k tomu, že se zabrání dalšímu sociálnímu rozpadu, což bývá často problém u lidí, kteří potřebují pomoc streetworkera, a na druhé straně může usnadnit příchod dalšího streetworkera do terénu. Za tím účelem, pokud to dovolí zdroje, budou někteří lidé chtít, aby si odcházející streetworker vyhradil čas na představení svého nástupce s cílem zajistit v dané oblasti kontinuitu. Tento systém **spozorství** je velice důležitý. Rovněž u přímého spojení mezi novým streetworkerem a jeho budoucími klienty jde zejména o přenos vztahu založeného na důvěře a převodu symbolického a kulturního kapitálu, který toto doprovázení zprostředkuje. Takovéto spozorství může v případě potřeby trvat několik let.

<sup>33</sup> Le travail de rue en Communauté française de Belgique. Nature et enjeux. Christine Schaut and Luc Van Campenhout, FRB, 1994

## 2.2 **Nejdříve: kdy a kde by se měla dělat terénní sociální práce?**

Předtím, než začneme na něčem pracovat, je dobré využít zkušeností minulých streetworkerů nebo se alespoň seznámit s prostředím, což streetworkerovi pomůže lépe porozumět reakcím v oblasti.

*„Dave si myslí, že jej komunita lidí žijících v dané oblasti dobře přijala také díky kvalitní práci jeho předchůdců. Nicméně jeho noví kolegové jej na začátku nechali, aby se sám porozhlédl po okolí, díky čemuž mohl lépe porozumět tomu, proč tady vlastně je. Jeho kolegové moc dobře věděli, jak je užitečné strávit určitý čas pozorováním svého okolí. Během této doby uvidíte spoustu věcí, ale důležité je také to, že budete viděn i vy. Toto období integrace je důležité také proto, že se o Vás v příslušné čtvrti začne mluvit.“*

*Workshop streetworkerů v Quebecu*

Kvůli institucionálním faktorům ovšem platí, že člověk má ze své velké svobody jednání během práce v terénu jen zřídka kdy prospěch.

Je třeba zahájit dialog s místními úřady a vysvětlit jim potřeby a aspirace cílové populace.

Tyto aspirace a potřeby jsou ve skutečnosti mnohem lépe představitelné a dosažitelné, než se dříve myslelo.

Z toho důvodu by rozhodně nebylo pro dobro věci, pokud by streetworkeri měli místní úřady proti sobě. Politická sféra bývá často nejdůležitějším spojencem terénní sociální práce ve snaze o nalezení strukturálních a udržitelných řešení.

Klíčovou rolí, bez ohledu na rámec, v němž instituce streetworkera zaměstnává, hraje na jedné straně význam přikládání **vztahu s jednotlivcem** a také **schopnost streetworkera dodávat lidem sílu a být celou dobu respektován**.

Na druhé straně je rovněž důležité poskytnout streetworkerovi jasný ontologický rámec pro jeho práci, který bude respektovat **principy důvěrnosti**, zejména respektem k zachování **profesionálního tajemství**.

Předávání informací třetí straně a jejich šíření by mohlo vážně poškodit **důvěru**, které se streetworker těší a jejíž vybudování trvalo tak dlouho.

### 2.2.1. **Jednání o rozsahu zásahů v oblasti a rychlost postupu terénní sociální práce**

Terénní sociální práce může být účinná pouze v tom případě, pokud je streetworker **geograficky blízko** své cílové skupině a pokud pracuje na principu „extra muros“. Tím se posune blíž k ostatním lidem, pochopí jejich životní styl místo toho, aby se snažil je nutit k tomu, aby dodržovali určité institucionálně stanovené podmínky.

Streetworker musí dodržovat způsoby těch, s nimiž se chce setkávat, musí žít ve stejných podmínkách a snaží se do tohoto prostředí zapadnout a hrát tam určitou roli. Při sdílení prostoru a času je podstatou terénní sociální práce postupný proces spočívající v nenásilném začlenění.



*„Poté, co byla Stephanie zaměstnána jako streetworkerka ve Villeray, začala chodit v různých denních dobách k metru a ke školám. Villeray je nárazníkovou zónou mezi Ext Park a St. Michel, kam se uchyluje spousta mladých lidí z obou těchto čtvrtí.*

*Dokonce i když již v pozdější fázi měla přístup ke svým cílovým klientům, vyhradila si vždy čas na to, aby se prošla po parku, četla si tam, aby ji lidé viděli a aby se zajímali o to, proč tam je.“*

*Workshop streetworkerů v Quebecu*

Každá „uliční oblast“ má jiné vlastnosti a je třeba použít „infiltrační“ metodu šitou na míru. Park, kde se volně procházejí mladé prostitutky a prostitutky, se liší od nebezpečné ulice, kde se člověk necítí bezpečně, nebo baru, kde mladí lidé přespávají na podlaze nebo na špinavých pohovkách. Pokud chce streetworker do těchto prostředí zasahovat, musí dodržovat s tím související kodex chování.

*„Pokud chci proniknout do nového prostředí, musím se na to fyzicky i duševně připravit – to znamená, že musím pracovat na svém chování a na svém stavu mysli. Snažím se dostat pod kontrolu svůj vnitřní stres. Dříve, než vyrazím do terénu, musím věnovat pozornost tomu, jak jsem oblečený. Snažím se věnovat velkou pozornost každému aspektu – tomu, jak vypadám i tomu, jak se vyjadřuji, aby mezi mnou a mezi mladými lidmi nebyla příliš velká propast.“*

*Workshop streetworkerů ve Vietnamu*

Streetworkeré pracují na neuvěřitelně širokém počtu míst – od pláží v některých zemích po nákupní centra v jiných zemích, od barů až po domovy mladých lidí, od trhů až po lesní chatky, od nádraží po malé aleje, od ghet po městská centra... podle toho, v jakém regionu světa se vyskytují a na jakou cílovou populaci se zaměřují.

Vzhledem k množství času, který streetworker zpočátku stráví tím, že nedělá nic jiného, než že jen pozoruje okolí, může u něj pocit nedostatečné aktivity během integrační fáze přerůst v úzkost. Mívá pocit viny za to, že nedělá téměř nic, cítí potřebu být aktivnější, přinášet výsledky – jen tak bude mít dojem, že má proces, do něhož se zapojil, pod kontrolou. Metodologie terénní sociální práce vyžaduje určitý čas, je to běh na dlouhou trať; vyžaduje čas na seznámení se s oblastí, s lidmi, kteří zde žijí, s oblastmi, kde se cítí a kde se necítí dobře, s jejich koridory – to je pro streetworkera důležité proto, aby se mohl připravit na danou situaci a vytvořit takový plán činnosti, který mu umožní maximalizovat potenciál lidí a zdrojů v dané oblasti. Dobrá znalost prostředí vždycky později přijde vhod – vyžaduje ovšem dostatek času.

Integrace do oblastí, v níž se streetworker chystá pracovat, se neomezuje pouze na geografickou integraci, nýbrž zahrnuje rovněž **kulturní přizpůsobení** způsobům chování, jazyku, hodnotám, dynamice a konfliktům atd. Streetworker musí být schopen pracovat tak, aniž by kohokoliv odsuzoval, což se ovšem nesmí zaměňovat s nedostatečným úsudkem.

*„Například v Africe často platí, že čest a pověst rodiny mají větší hodnotu než blaho dítěte. Pokud tomu chcete porozumět, musíte být schopni sladit potřebu zajištění práv dítěte s vymyšlením strategií, které Vám umožní postupovat, aniž byste tím kohokoliv urazili. Navíc v Africe, stejně jako kdekoliv jinde na světě, platí, že rodina není pouze prvkem problému, nýbrž zároveň i jeho řešením. V rámci toho bychom měli znovu vytvořit prostor pro komunikaci a dialog tak, abychom zabránili těm nejhorším projevům násilí...“*

*Workshop streetworkerů v Senegalu*

Neznamená to, že byste v rámci tohoto přizpůsobení prostředí měli používat jakési **mimikry**, právě naopak. Jednou z nejdůležitějších věcí je, aby streetworker dával najevo **solidaritu s lidmi**, s nimiž se setkává, zároveň však musí dávat najevo svoji **odlišnost**. Příliš mnoho mladých streetworkerů se integruje s prostředím na ulici za cenu toho, že napodobují chování, zvyky a chování lidí, kteří zde žijí.

Je nesmírně důležité, **abyste zůstali tím, kým jste**. Skutečné vzájemné obohacení je možné právě díky setkání rozdílů.

Podstatou této blízkosti není jen pozorování toho, co se děje v dané oblasti, ale také schopnost brát v úvahu podmínky existující situace, jakož i kulturní, sociální, politický a ekonomický kontext, v němž k událostem dochází.

*„Když hovoříme o různých kulturách, nehovoříme pouze o odlišnosti původních kultur, ale také o kulturách života na ulici, kulturách mladých lidí, městských kulturách, které vznikají v centrech i na předměstích. Terénní sociální práce by měla na tyto lidi pohlížet jako na někoho, kdo vytváří kulturu, a na základě dodržování tohoto pravidla respektu musí navázat dialog.“*

*Workshop streetworkerů ve Španělsku a v Baskicku*

Toto povědomí o vývoji oblasti, její minulosti a budoucnosti, má klíčový význam pro uplatnění přístupu, který se zaměřuje na zdroje a aspirace cílových osob. Umožňuje vypracovat strategii, která bude vycházet z kulturních pozorování prováděných lidmi – což je rozhodně lepší než umělé zavedení strategie na základě nějakých vnějších pravidel.

*„Následující zkušenosti se týkají dětí spojených s ozbrojenými silami a skupinami v Demokratické republice Kongo. V rámci sociálně kulturních činností používám metodu svobodné volby, když žádám každého dětského vojáka, aby zazpíval píseň z vesnice, z níž pochází a aby nám ukázal nějaké taneční kroky. Používáme rovněž kreslení.“*

*Prostřednictvím těchto činností nám děti začínají poskytovat tradiční pozorování svých vesnic. Na základě těchto pozorování se snažíme najít rodiny bývalých, nyní již demobilizovaných válečníků a pokusit se o jejich sjednocení.’*

*Workshop streetworkerů v Demokratické republice Kongo*

Streetworker musí udržovat svoji vlastní identitu a jinakost, tj. musí patřit k ostatním a zároveň se od nich musí odlišovat, což mu **umožní poznat oblast a vybudovat si tam určité**

**postavení.** Tím, že je v oblasti pravidelně přítomen, sdílí s lidmi jejich každodenní boj a účastní se jejich určitých rutinních aktivit. Tím získávají společné zkušenosti a sdílené reference, na jejichž základě mohou společně budovat projekty a vytvářet cesty pro budoucí rozvoj.

*„Poté, co jsem byl v oblasti natolik dlouho, že mě lidé žijící na ulici znali od vidění, jsem jim vysvětlil, že jsem osvětový pracovník, vysvětlil jsem jim svůj mandát a institucionální rámec, rámec vztahů, požádal jsem je, aby mi vyprávěli své příběhy a naslouchal jsem jim, zažil jsem jejich nezájem a opovržení, odcházel jsem, aniž by mě jakkoliv uznávali. Poté jsem se odvážil znovu přiblížit se ke skupině a teprve po tomto velmi dlouhém procesu fyzického a emocionálního poznávání oblasti se na mě obrátili s prvními žádostmi. Někdo mě vyhledá nebo na mě počká, abychom se spolu prošli, mají zájem si se mnou popovídat.“*

*Workshop streetworkerů ve Španělsku a v Baskicku*

*Jsmo přesvědčeni o tom, že sdílení životní reality s mladými lidmi hraje důležitou roli v naší integraci do jejich oblasti. Účast na jejich každodenních činnostech, to, že s těmito mladými lidmi nebo jejich menšími skupinami prožíváme jejich radosti i bolesti, vytváří součást našich postupů.*

*Fakt, že s nimi prožíváme určité věci – jako například to, že s nimi jíme jejich jídlo, které našli v odpadcích, to, že s nimi hrajeme fotbal, účastníme se jejich skupinové diskuse ...pomáhá vytvářet emocionální vztah založený na solidaritě a důvěře. Tyto momenty nám umožní pochopit, o čem tito lidé přemýšlí a jak pociťují své rebelství nebo odpor.*

*Tyto zkušenosti nám pomohou rozvíjet naši intuici a získáme tím schopnost odpovídajícím způsobem reagovat na kontext, který je přizpůsoben těmto mladým lidem.*

*Workshop streetworkerů ve Vietnamu*

### **2.2.2. Cykly a tempo terénní sociální práce**

Vztah mezi prostorem a časem v terénní sociální práci je záležitostí trvalé rovnováhy mezi stabilitou a náhlými změnami, k nimž dochází v časovém plánu a životním stylu lidí v cílových prostředích. Pokud chceme být dynamickou součástí procesu, musíme se přizpůsobit.

**Časový plán streetworkera<sup>34</sup>** se dá jen velice těžko předvídat a musí být průběžně upravován. Streetworker musí být přítomen na určitém počtu míst v určitou dobu, a proto potřebuje pravidelný časový rozpis. Zároveň však platí, že jeho strategická přítomnost na různých místech nebo flexibilita jeho jednání v určitých situacích znamená, že musí své plány

<sup>34</sup> Tímto tématem se budeme mít příležitost zabývat v níže uvedené kapitole věnované řízení.

několikrát rozšířit nebo přeorganizovat. Uvádíme zde příklady, které s určitými výjimkami poměrně dobře ilustrují každodenní realitu.

*Pracovní týden obvykle zahrnuje 25-30 hodin terénní sociální práce včetně víkendů, jelikož právě o víkendu se počet dětí žijících na ulicích výrazně zvyšuje. Každý den pracují ve dvou různých oblastech dva týmy (každý tým je dvoučlenný – jeden člověk hovoří řecky a druhý albánsky).*

*Týmy se snaží být v terénu co možná nejdéle a v různých hodinách tak, aby mohly pozorovat fenomén využívání dětí během dne a noci. Důležité je, že v různých denních dobách pozorujeme různé věkové skupiny – mladší děti žebrají a prodávají různé věci přes den, zatímco starší děti pracují v noci, prodávají květiny nebo hrají na různé hudební nástroje před bary a restauracemi.*

*Pro děti, které doprovázejí jejich rodiny, se snažíme být pevným referenčním bodem. To je důvod, proč vedle dvou týmů, které se v terénu pohybují denně, existuje ještě skupina profesionálních streetworkerů a dobrovolníků, kteří navštěvují více frekventované oblasti a organizují různé činnosti, v jejichž rámci učí děti malovat a různým řemeslným pracem. Prostřednictvím sloganu „hrajeme si na ulicích“ se snažíme přiblížit se dětem, které žebrají nebo pracují na ulicích, a snažíme se o tomto jevu a našich činnostech informovat širokou veřejnost.*

*Workshop streetworkerů v Řecku*

### **Typický pracovní den (zima)**

**10:00** Setkání v dobročinné kanceláři pro handicapované osoby. Dotyčný mladý člověk tam nebyl. Nechal jsem mu zprávu na záznamníku.

**11:00** Pikniková místnost: skupina pro mladé lidi. Jeden z nich se za čtyři měsíce žení a shání informace o školení, na jehož základě by se mohl stát sociálním pracovníkem. Před zahájením však musí dokončit svoji povinnou práci v Jette.

Sedí tu s nimi také jeden starší člověk. Je to sociální pracovník a pracuje v centru, s nímž chci navázat více kontaktů, takže si navzájem vyměňujeme informace. Mladý člověk, s nímž jsem se měl v 10:00 setkat, volá, omlouvá se a domlouváme se na jiném termínu.

Oběd; odesílám email ohledně uměleckého projektu ve čtvrti Brunfaut.

**14:00** Čajový pokoj v rue Brunfaut. Píšu dopis člověku, který je ve vězení. Sedá si vedle mě jeden mladý člověk: „Už je to nějakou dobu, jak se máte ...“ radnice začala něco stavět na jejich sportovištích. Chtěl vědět, co chystají dále. Jdeme do města, abychom zjistili plány. Volá mi mladý člověk, který potřebuje potvrzení o tom, že se zaregistroval na školení.

Plány na radnici. Je zřejmé, že plány na výstavbu jsou již sedm let staré. Původně zde bylo parkoviště a basketbalové hřiště. Chtějí tam postavit městské byty a basketbalové hřiště zrušit.

Etang noir: Setkal jsem se s mladým člověkem, který měl před dvěma lety pracovní úraz. Pokouší se získat sociální dávky kvůli 25% invaliditě. Odcházíme hledat informace do internetové kavárny. Tam potkáváme další dva mladé lidi.

*Člověk, který volal dříve, si přichází vyzvednout svůj certifikát o proškolení.*

*Workshop streetworkerů v Belgii*

*Gary, třináctiletý chlapec, patří do gangu, který působí v samotném srdci hlavního náměstí ve městě a možná i v celém regionu Champs de mars. Byl jedním z nejpravidelnějších účastníků akcí pořádaných naší institucí; každé ráno se účastnil našich aktivit určených pro děti, které se konají v Lidovém vzdělávacím centru. Nyní tři dny nepřišel a jelikož jsme o něm neměli žádné zprávy, tak jsem se vydal vyhledat jeho gang, abych zjistil, co se stalo (takový bývá náš normální postup).*

*10:15 Dorazil jsem na místo a našel jsem tam samotného Garyho, který měl rozdrčené levé chodidlo a přišerně zapáchal. Stalo se to, že po něm jiný člen jeho gangu po výzvě hodil kus betonu. Tato výzva je součástí divoké a kruté hry, která se jmenuje „spící válka“. Během této hry nesmíte usnout; pokud usnete, riskujete, že budete muset dělat různé věci a že si budete muset nechat líbit různé věci, což někdy končí dokonce smrtí.*

*10:30 Jel jsem s Garym a dalším členem gangu do Univerzitní nemocnice. Jeli jsme taxíkem, který souhlasil s tím, že nás tam odveze.*

*10:45 Přijíždíme na oddělení pohotovosti v nemocnici.*

*14:00 Poté, co odešli všichni pracovníci nemocnice, konečně přichází lékař.*

*15:00 Musím ho přesvědčovat a on nakonec souhlasí s tím, že připraví předpis. Všechno jsem koupil a přinesl jsem mu to. Žádá mě, abych počkal.*

*16:30 Čekáme, až se doktor vrátí. Nechávám Garyho s dalším členem gangu u vchodu do lékařské ordinace*

*16:55 Vracím se. Děti jsou pryč. Vracím se ke gangu, ale nemohu je najít.*

*Následujícího dne 7:00 Jdu zpátky ke gangu. Gary je tam, беру ho znovu do nemocnice, tentokrát si беру všechny léky s sebou.*

*10:00 Lékař přijímá Garyho do nemocnice.*

*Týden a půl jsem chodil ke Garyho gangu a nosil jsem mu léky. Dnes je naštěstí Gary naživu, má obě nohy a je zdravý jako řípa.*

*Workshop streetworkerů na Haiti*

Streetworker se musí snažit neztrácet kontakt s tím, co se děje v terénu, a proto musí pravidelně přehodnocovat pracovní dobu, kterou tráví v terénu.

- Streetworker musí soustavně revidovat svůj plán a pracovní dobu, musí se setkávat s různými lidmi a sledovat změny v jejich životním stylu.
  - Plánování (roční období, den, noc...pravidelně a změny z hlediska času a rozpisu)
  - Výběr míst (sociálně vzdělávací zařízení, nákupní centra, ulice, veřejné zahrady, haly, sklepy, bary..)
  - Nástroje na pozorování a analýzu (písemná práce, syntéza, kolektivní hodnocení a rozebírání problémů...)Kvalita informací týmu a jejich spojení s různými partnery
- Také během doby, kdy se streetworker jen tak prochází a hledá své cílové klienty, musí vymýšlet strategie, jak se přiblížit k těm lidem, kteří jsou od těchto míst oddělení a izolovaní.

Všimli jsme si však, že po několika letech tráví člověk na ulicích méně času. Důvodem je, že jak streetworker pracuje na určitém případu, postupně jej zahltní různé požadavky a plánované schůzky, jež mu zabírají čas, po který by mohl být na ulici přítomen.

- Musíme nalézt **rovnováhu mezi těmito požadavky a trvalou přítomností na ulici: některé dny si ve svém zápisníku musíme vyhradit pouze pro ULICI.**
- **Tato přítomnost v terénu je velice důležitá,** zejména kvůli tomu, že právě zde se **setkáváme s teenagery,** kteří mají obvykle **sklon setkat se se streetworkerem a popovídat si s ním pouze tehdy, když to potřebují.**

Musíme **dodržovat následující podmínky:**

- **Musíme trávit dostatek času na ulicích s lidmi, kteří tam žijí dlouhodobě** a kteří jsou hlavním cílem terénní sociální práce.
- **Musíme se zaměřovat na dostupnost streetworkerů (což je hlavní charakteristika jejich práce).**
- **Je třeba zajistit, aby byla dodržována pravidelná přítomnost na ulici, přičemž je třeba uvést přesný počet dní a rozvrh během dne, který je třeba dodržovat. Určení přesných míst a stanovení přesného časového rozpisu streetworkerovi pomůže v tom, že bude vědět kdy a kde může určité konkrétní lidi opakovaně nalézt.**

### 2.2.3. **Lelkování: jedna z hlavních metod práce streetworkera**

Proces integrace s prostředím ulice bývá někdy zdlouhavý a jedná se o jeden z klíčů k tomuto přístupu, jelikož poskytuje příležitost, aby se streetworker mohl seznámit s ulicí a jejím životním rytmem a mohl se jim přizpůsobit. To, že se seznámí s místem a začne je využívat, jakož i vztahy, které se zde rozvinou – to vše stává důležitým nástrojem pro nalezení místa v daném prostředí. Vyhradit si čas na nicnedělání je důležitý bod terénní sociální práce. Streetworker tak dokáže zažít atmosféru a pravidla chování na ulici a zároveň si buduje své postavení, aniž by to přitom působilo cílovým klientům problémy a aniž by to jakkoliv poškozovalo jeho mandát.

*„Potkal jsem Rockyho, osmiletého chlapce žijícího na ulici<sup>35</sup>, jak žebrá na terasách MATONGE ve čtvrti KALAMU v Kinshase. Nejdříve jsem myslel, že se mi nepodaří dát ho dohromady s jeho rodinou.*

*Přišel jsem k Rockymu, nabídl jsem mu láhev s limonádou a nějaké jídlo, protože měl velký hlad. Po několika setkáních jsme si spolu velice dobře pohovořili o jeho situaci. Jeho matka odjela po smrti jeho otce, když mu byly čtyři roky, do Angoly. Neměl nikoho, kdo by se zajímal o jeho potřeby (škola, oblečení, jídlo...). Předtím, než se ocitl na ulici, žil se svým dědečkem.*

*Poté, co jsem od něj získal některé kontaktní údaje o jeho rodině, jsem si popovídal s dědečkem, který přiznal, že jeho vnuk před 13 měsíci zmizel. Jedno setkání Rockyho se svým dědečkem stačilo na to, aby se oba dali opět šťastně dohromady. Dnes Rocky opět žije normálním životem.“*

<sup>35</sup> Kvůli utajení jsme změnili jména lidí.

Zevlování nebo bloumání je metoda, kterou oceňuje řada streetworkerů, jimž pomáhá v tom, aby se lépe zapojili do života svých klientů, aby žili stejným životním tempem a aby se tak stali přístupnějšími. Jak nám připomněli naši baskičtí kolegové během setkání v Oslu v roce 2007, klíčem k terénní sociální práci je naučit se umění „nicnedělání“. (Viz přílohy.)

*„Jeden z triků, jak se lépe sžít s místy, která navštěvují Vaši cíloví klienti: přijet o něco dříve a zabývat se něčím jiným (například tím, že budete studovat určitý dokument): prací na ulici se naučíte mnohému!“*

*Workshop streetworkerů v Quebecu*

Obzvláště byste si měli zapamatovat, že pokud existují určité „předem definované“ programy terénní sociální práce, není snadné předvídat, jak se bude vyvíjet situace. Především z toho důvodu, že k událostem dochází poměrně náhodně – a na ulici se toho děje opravdu hodně – a také proto, že počet důležitých prvků, které jsou nutné pro efektivní provedení práce, lze jen těžko předvídat.

Není příliš vhodné činnost modelovat – lepší je začít realizovat projekty tak, jak se odvíjejí, a s tím, jak probíhají různé činnosti a jak dochází k různým setkáním. Tento přístup je velmi zajímavý, protože umožňuje **kreativitu a sled událostí**.

V této fázi hraje klíčovou roli schopnost pozorovat a analyzovat.

To, že všechno od samého začátku neplánujeme, nás a priori nezabavuje nutností pracovat **správně a efektivně**, ani nás to nezabavuje povinností **být připraven** jednat a pracovat ruku v ruce s ostatními.

**Kvalita** procesu je důležitější než viditelné výsledky; tento přístup neznamená, že by měl být streetworker méně **pozorný, zapojený** nebo **odhodlaný** – musí díky nebo navzdory sobě samému vnímat všechno, k čemu daná situace povede.

*Byla na ulici i se svými dětmi, žebrala a vydělávala si mytím okének aut. Při prvním kontaktu, který jsme s ní měli, trochu váhala – nechtělo se jí příliš mluvit s „cizími lidmi“. Ptala se nás na naše zaměstnání. Představili jsme se jako učitelé, kteří se snaží integrovat děti do školy. Vedli jsme spolu otevřený a přátelský rozhovor, ptali jsme se jí na zdraví jejích dětí, zejména nejmladšího dítěte (kterému v té době bylo 7 měsíců), což umožnilo další komunikaci. Setkávali jsme se s ní na ulici více než 4 měsíce, během nichž se sociálnímu týmu podařilo navázat s ní dobrý vztah a zapojit jí i její děti do všech aktivit, které jsme organizovali. Je třeba jasně říct, že ne každý kontakt, který jsme měli s touto rodinou, nám přinesl nějaké informace. Pokud umíte dobře naslouchat, pomůže to týmu vytvořit stabilní a dlouhodobý kontakt s cílovou skupinou. V našem případě se nám matka začala svěřovat s pocity ze své situace, s obavami o své děti a prohlásila, že je připravena začít jakýkoliv jiný život, který je odvede pryč z ulice.*

*Workshop streetworkerů v Albánii*



#### **2.2.4. Jak se stát známým mezi lidmi žijícími v oblasti působení, konsolidace kontaktů**

Streetworker se ve své snaze stát se co nejvíc dostupným a přístupným nakonec stává důvěrnou součástí prostředí, v němž lidé žijící na ulici pobývají. Streetworker prostřednictvím různých sítí vztahů s významnými aktéry v dané oblasti nebo v sousedních oblastech začíná být schopen oživit určitý smysl pro solidaritu a přispět ke zlepšení sociálního stavu oblasti tím, že aktivuje a obnovuje základní smysl pro solidaritu.

*„Podařilo se jí rychle zapojit, protože již znala spoustu mladých lidí. Znovu navázala kontakt s některými mladými lidmi, s nimiž se setkala v „Domově mladých lidí“, a to jí pomohlo dostat se do kontaktu s gangy.*

*Dokonce i když již v pozdější fázi měla přístup ke svým cílovým klientům, vyhradila si vždy čas na to, aby se procházela po parku, četla si tam, aby ji lidé viděli a aby se zajímali o to, proč tam je.*

*Ve školách trávila čas s hlídači a zaměstnanci odpovědnými za trávení volného času, což jí usnadnilo přístup k lidem v terénu. Podílela se rovněž na práci rady pro založení víceúčelového centra.“*

*Workshop streetworkerů v Quebecu*

První lidé, s nimiž se setkáme, jsou často důležití pro navázání vztahů a pomohou nám získat více kontaktů.

V Quebecu se používá pojem „Poteau“, který označuje lidi, s nimiž streetworker udržuje silné vztahy, které mu mohou pomoci integrovat se do určitého prostředí, porozumět tomuto prostředí nebo mu dokonce v tomto prostředí předat určité poselství. V různých zemích se tito lidé nazývají různě: relé, kontakty, partneři...

*„Člověk musí navázat kontakty se třetími osobami, které sdílejí stejný prostor, nebo které se vyskytují v blízkosti mladých lidí na ulici (například vlastník oblíbeného hotelu nebo baru, osoba, která prodává cigarety v dotyčné čtvrti a různé skupiny, které jsou s mladými lidmi v kontaktu... )*

*Od chvíle, kdy mně místní prodejce cigaret začal říkat, že se tento mladý člověk na mě začal ptát (Co tady ten chlápek dělá? Není špatnej, co?), jsem pochopil, že jsme se posunuli o velký krok dopředu.“*

*Workshop streetworkerů ve Vietnamu*

K tomu, abyste se efektivně dostali do partnerské sféry, musíte mít jasno v tom, jaké je Vaše poslání a každý musí vědět, co to všechno zahrnuje.

Musíte se zamyslet nad tím, co odpovíte, když se Vás někdo zeptá, „Co děláte?“ protože na to se Vás budou psát často.

- **Odpověď se často výrazně liší v závislosti na věku osoby tazatele.**
- **Musíte lpět na důvěrnosti** jakožto ústřední hodnotě této práce.
- **Vysvětlíte, proč navazujete kontakty s mladými lidmi a dospělými, zmiňte se o tom, jaký druh vztahu navazujete,** a uveďte pár příkladů.
- Musíte být připraveni **vysvětlit svůj vztah s organizací, která Vás zaměstnává, a svůj vztah s ostatními organizacemi a institucemi,** například s policií.

Příliš často dochází k tomu, že jsou streetworkeri žádáni, aby u cílových osob udržovali nebo napravovali ztracený smysl pro bezpečnost a schopnost žít v souladu s okolním prostředím. Politici mívají rovněž sklony zaměřovat různé typy činností a myslí si, že jsou zaměnitelné: někdy žádají policii, aby prováděla sociální činnost, jindy žádají sociální pracovníky, aby obnovovali veřejný pořádek.

Mladí lidé a ostatní lidé, kteří zažívají problémy, potřebují referenční body, které jim pomohou vytvářet konstruktivní vztah se zákonem. Je třeba vyjasnit si příslušné role policie a vzdělávacích týmů a postupy všech lidí musí být koherentní a zřetelné.

Pracovník provádějící pouliční osvětu je často jediným člověkem dodržujícím zákon, s nímž mohou mladí lidé navázat a zažívat volný a stabilní vztah.

- **Mladí lidé** často streetworkery různým způsobem **testují**, aby zjistili jejich reakce. Je na každém streetworkerovi, aby si navzdory těžkostem našel cestu a získal v jejich očích postavení **důvěryhodného** dospělého a **referenčního** bodu.

*„Jedním z testů v parku bylo sledování reakce streetworkera na to, když někdo diskrétně vytahoval z oblečení nůž.“*

*Workshop streetworkerů v Quebecu*

Terénní sociální práce je sociálně osvětová práce s lidmi, kteří ve svém prostředí trpí sociálním vyloučením. To znamená, že se streetworker od samého počátku pohybuje v náročné síti, která obsahuje celou řadu úkolů, aktérů a partnerů:

- Mladí lidé a dospělí, kterých se jednání týká;
- Obyvatelé příslušné čtvrti
- Profesionálové, kteří pracují v sociální sféře;
- Místní politici

Tým streetworkerů musí tudíž o svém místě vyjednávat. To znamená, že musí podrobně uvést charakteristiky této osvětové a neformální práce, kde právě terénní sociální práce představuje klíčový aspekt. Terénní sociální práce je často definována celou řadou termínů jako „osvěta v obytné oblasti“, „sociální přítomnost“, „přesahová práce“....., což nemusí nutně označovat její konkrétní charakter.

Některé úřady a instituce si někdy přejí vytvořit tým streetworkerů jakožto partnera pro konkrétní profesi, a to ještě dříve, než se začne seznamovat s cílovými klienty. Z toho důvodu

je nesmírně důležité mít od samého začátku na paměti, že první krok terénní sociální práce spočívá v navázání vztahu s cílovými klienty.

## 2.3 Tváře terénní sociální práce

**Neformální vzdělávání a opatření zaměřená na prostředí**, ve kterém žijí děti, mladí lidé i dospělí, upřednostňuje **3 formy jednání**:

- **Práce s jednotlivcem**
- **Činnosti v rámci skupiny**
- **Činnosti v rámci komunity**

Je zajímavé zabývat se příklady, s nimiž se setkáváme, a skutečností, že terénní sociální práce je často prožívána jako **proces**, který má jen málo předem definovaných modelů. Rovněž musíme podotknout, že se tento proces rozvíjí na základě **využití potenciálu** v dané situaci a v tomto kontextu hrají **cíle a úkoly** sekundární roli.

Pokud je tato metoda založena na **potenciálu** (například mladého člověka), měl by se streetworker zdržet realizace **svého vlastního** řešení a měl by prostě počkat na to, až do sebe určité prvky zapadnou tak, že budou **doprovázet** proces, který se stal nevyhnutelným.

Od tohoto doprovázení nelze oddělovat **kontext** a **prostředí**; terénní sociální práce **je založena** na tom, čím lidé každý den procházejí. Dosažené výsledky **počítání, doprovázení a konsolidace** vytvářejí rámec terénní sociální práce. Jak uvidíme v odstavci, který se zabývá hodnocením, tento přístup zasahování do dané situace, který je založen na snaze využít potenciálu a daných okolností situace a který se nesnaží stavět na nějakém předem definovaném řešení, patří do kategorie zásahů založených na tendencích, což je způsob, který se odlišuje od **instrumentálního** přístupu.

V závislosti na cílové skupině a poslání, na jejichž základě se vytváří mandát konkrétního streetworkera, používají někteří streetworkeri (podle kultury a potřeb lidí v cílové skupině) metodu, v rámci které se lidi žijící na ulici snaží nalákat na určité materiální výhody. Poukázka na jídlo, něco dobrého na zub, míč nebo jiné sportovní vybavení, lístky na některé představení, jízdenka městské hromadné dopravy, místnost, kde může přebývat, technické vybavení na sestavení radiové stanice, případně zařízení na záznam obrazu či zvuku, nebo dokonce kondomy a injekční jehly – to všechno jsou příklady nástrojů, které se používají jako způsob pro navázání osvětového vztahu s lidmi, jimž je poskytována pomoc. Není třeba dodávat, že tyto nástroje mají větší efekt, když je dáváme jako známku podpory smysluplnějšího vztahu, zatímco jej ztrácejí v případě, kdy označují konec něčeho.

### *Etický kodex streetworkera*

- *Osvětový proces zahrnuje participativní horizontální vztah.*
- *Kontakt, který se s obyvatelem ulice podařilo navázat, se musí přeměnit na vztah založený na osvětovém přístupu.*
- *Musí být jasné, s jakým záměrem všechno děláme, a stejně tak by měly být jasné všechny naše návrhy.*
- *Každá naše činnost jakožto osvětového pracovníka musí garantovat integritu lidí žijících na ulici a samotného osvětového pracovníka.*
- *Všechno, co děláme a říkáme, musí být ve vzájemném souladu a musí to být promyšlené.*
- *Osvětový proces zaměřený na osobu žijící na ulici má vždycky přednost před našimi osobními zájmy.*

- *Musíme se chovat jako profesionálové, a proto je důležité, abychom si uvědomili, co nás při výkonu naší práce ovlivňuje z emocionálního hlediska.*
- *Následně po výkonu naší profesionální práce bude důležité, abychom mohli projednat své otázky nebo záležitosti, které ohrožují naši práci z emocionálního pohledu.*
- *Naše osvětová práce bude založena na teoretickém a metodologickém rámci, který zaručuje referenční body naší činnosti.*
- *Složitost naší práce vyžaduje permanentní školení.*

*Workshop streetworkerů v Mexiku*

Počínaje celkovým pojetím zásahu, který využívá zdroje příslušné oblasti společně se zdroji, které do projektu vkládá streetworker, máme pochybnosti o tom, zda dochází k překrývání jednotlivých úrovní jednání, jednotlivce, skupiny a komunity. Jinými slovy, měli bychom se snažit lépe porozumět těmto doplňkovým aspektům zásahu tím, že se vrátíme k definicím, které vypracovali členové Mezinárodní sítě sociálních terénních pracovníků ve školícím manuálu o komunikaci s médií vydaném v roce 2005.

### **2.3.1. Individuální podpora**

*„Podpora může být realizována v reakci na požadavky vznášené cílovými skupinami. Může se rozvinout pouze prostřednictvím celkového přístupu, který nesmí být oddělen od každodenní reality. Tato podpora je zamýšlena jako částečný přístup osvětového charakteru, který se zaměřuje na posílení a zlepšení nezávislosti cílové skupiny.*

*Tento participační přístup se zaměřuje na to, aby cílové skupině poskytl (vrátil) celou roli aktér-subjekt, a aby tak byl schopen jednat s ohledem na jejich situaci, budoucnost a jejich prostředí. Tento zásah bývá často obecný a mnohostranný. Mívá různé formy – od naslouchání po zprostředkování a od přežití až po osobní rozvoj. Možnosti a situace jsou prakticky neomezené.“*

Může se stát, že streetworker bude během svých pochůzek po okolí požádán, aby pomáhal lidem v různých situacích – některým krátkodobě, jiným dlouhodobě, některým lidem, kteří se ocitli v ne příliš závažných nesnázích, i těm, kteří mají velké problémy.

Streetworker nabízí pomoc za účasti těch, kterým pomáhá, což od něj vyžaduje, aby respektoval individuální práva, důvěrnost a uznání potřeby jednotlivce stát se plnoprávným a samostatným člověkem.

#### ***Naslouchání a vyjednávání jako součást individuální pomoci.***

Po navázání kontaktu následuje další fáze rozvoje vztahu: během této fáze si streetworker s dotyčným popovídá o tom, co ho zajímá, o důležitých i triviálních věcech, tráví spolu čas, navzájem prokazují zájem o druhého a navzájem se hodnotí. Při vstupu do této fáze začne dotyčná osoba klást požadavky a může pojmenovávat své obavy a potřeby.

Od této chvíle budou streetworker a osoby, kterým se věnuje, sdílet společné hodnocení, streetworker si začne být vědom významu vznesených požadavků a začne připravovat plán

činnosti, přičemž k tomu používá nejrůznější techniky a nástroje. Tato fáze je víceméně strukturovaná, nicméně je nesmírně důležité, abychom měli plán činnosti, prostřednictvím kterého obě strany zjistí, kam tento osvětový vztah vede.

Zejména je důležité, aby se člověk na danou situaci podíval z nadhledu, aby si stanovil cíle, kterých chce dosáhnout, a aby si vybral prostředky a taktiku, které použije. Plán musí být také pravidelně revidován jak ve spolupráci s lidmi, jimž je poskytována pomoc, tak ve spolupráci s týmem streetworkerů, což umožní hodnotit proces. Tímto způsobem se zabrání povýšeneckému jednání a různým kontraproduktivním postojům a dotyčná osoba se tak ocitne v samotném centru dění a začne být hlavním činitelem změny.

*„Musím to opakovat? Streetworker často musí pracovat velmi dlouhou dobu: zranitelnost a komplikovanost lidí, o které se stará, vyžaduje spoustu trpělivosti a vynalézavosti.*

*Pro obnovení sebedůvěry bývá také důležité znovu se přizpůsobit prostředí. Jinými slovy: člověk dokáže akceptovat sám sebe, pouze pokud bude mít pocit, že jej akceptují ostatní, že má mezi nimi místo, že není stigmatizován, ani že ho neodsuzují.“*

*Workshop streetworkerů v Senegalu*

### ***Proces v rámci vztahu založeného na pomoci***

Pracovník, který provádí osvětu mezi lidmi žijícími na ulici, musí být připraven na to, že jej budou kontaktovat lidé, kteří si přejí vyhledat jeho pomoc. Tato práce je velice náročná, protože není snadné stát se součástí prostředí, prolomit bariéry při hovoru s cizím člověkem a nechat hovor jen tak volně plynout. Tento moment je nejdůležitější – nastupuje ve chvíli, kdy se buduje vztah, kdy je nesmírně důležité rozhodnout, kdy by měl člověk začít tahat za nitě a kdy ponechat určitý prostor pro naslouchání druhé osobě, a to i tehdy, když je tento vztah křehký.

To trvá dlouho, protože velice často je za prvním požadavkem schovaný jiný – ten skutečný. Může se jednat o požadavky materiálního charakteru (jídlo, přístřeší, zdraví...), následují požadavky související s užíváním nelegálních drog, emocionálně vypjaté situace, potřeba otevřít nové vzdělávací kanály v prostředí poškozených a křehkých rodinných vztahů ... Požadavků a potřeb existuje tolik, kolik existuje různých typů lidí.

*Klíčovou fází podpory jsou rozhovory. Frekvence setkání závisí na individuálních cílech a problémech. Velmi složitou otázkou je hodnocení schopností a motivace mladých lidí tak, aby se podařilo respektovat jejich vlastní tempo, jakým postupují kupředu. To znamená, že musíte neustále měnit a upravovat své návrhy a osvětové reakce. Analýza, kterou provádíme při prvním pohovoru, slouží jako základ pro doprovázení. Postupně se objevují další prvky, které nás nutí přizpůsobovat a měnit naši pomoc.*

*V následujícím příkladě popisujeme osudy osmnáctiletého Anise během šestiměsíčního období.*

Zpočátku nepatřil k těm, kterým bychom věnovali zvláštní pozornost. To se změnilo poté, co se dopustil vandalismu a následně byl uvězněn. Příležitost k setkání se naskytla teprve poté, kdy jej propustili z vězení a získal místo v azylovém středisku.

S Anisem jsme se setkali ve čtvrti, kde pobýval. Seznámil nás koordinátor „Point Information Jeunesse“. Požádal nás o pomoc – v důsledku jeho násilného chování jej totiž matka vyhodila z domova a on přespával měsíc v autě.

Při prvním setkání jsme řešili ubytování. Anisova jediná prosba spočívala v tom, abychom mu pomohli nějaké najít. Jeho největším problémem v situaci, v níž se ocitl, bylo to, že se nemohl pravidelně mýt. Řekli jsme mu o veřejných sprchách, kde se může zadarmo umýt a vyprat oblečení a navíc tam může získat poštovní schránku. Je již dobře obeznámen s celou sítí pro bezdomovce a pro lidi bez finančních prostředků, která v Grenoblu existuje.

Anis nám vysvětluje, že několikrát přespal v městském útulku na druhém konci města, ale vadily mu tam příliš přísné podmínky pro vstup. Chcete-li si zarezervovat místo, musíte tam být už v 17:00, přičemž je zakázán vstup osobám pod vlivem alkoholu nebo drog. Proto večer, když se se svými kamarády opije, raději přespává v autě.

V této části našeho rozhovoru jsme si všimli několika věcí, které svědčily o tom, že tento chlapec velice trpí, ačkoliv to nedává najevo: pravidelně konzumoval velké množství alkoholu a marihuany a ani s tělesnou hygienou na tom nebyl právě nejlépe.

Překvapilo nás rovněž, že Anis akceptuje své postavení bezdomovce a nepovažuje se za oběť. Většinou, když se snažíme pomoci mladému člověku, který se ocitl bez domova, jen málokdo z nich je ochoten akceptovat fakt, že bude přespávat v městském útulku nebo že na speciálních místech vyhrazených bezdomovcům. Přiznat si, že se ze mě stal bezdomovec, je velmi drastické.

Vyslechli jsme si jeho prosbu a pokusili jsme se mu vysvětlit, jak se věci mají. Nalézt ubytování může trvat několik dní nebo i měsíců. V jeho současné situaci je nalezení ubytování velmi složité. Anis by proto měl využít svoji vlastní síť (rodinu, přátele).

Při popisování svého vztahu s matkou nešetřil drsnými výrazy. Paradox přišel na konci rozhovoru, kdy navrhl, že by se zúčastnil vzdělávacího tábora; požádal nás, abychom se na ni obrátili s prosbou, aby u ní mohl tři týdny zůstat, když bude pracovat. Ačkoliv jsme se na toto téma dále neptali, bylo nám jasné, že právě zde leží klíč k Anisovým problémům.

Anis dosud nikdy nepracoval a má jen velice nedostatečné vzdělání. Jeho snem je stát se stěhovákem. Stručně nám vyprávěl o svých osudech a prozradil, že má dosud svého osvětového patrona. Vůbec se s ním nestýká. Požádali jsem ho o svolení, abychom ho mohli kontaktovat a informovat jej o krocích, které se chystáme společně provést. Přijímá to.

Díky tomuto rozhovoru jsme dokázali analyzovat situaci tohoto mladíka a vyhodnotit různé oblasti, na nichž je třeba pracovat:

- První oblast: ubytování, jídlo, tělesná hygiena
- Druhá oblast: jeho utrpení (incident, vztah s matkou) a jeho sebeúcta.
- Třetí oblast: důsledky jeho utrpení (spotřeba alkoholu a marihuany, jeho násilí a kriminální chování.)

Toto je ukázka podpory vycházející z metodologie, která bere v úvahu celou řadu souvislostí a témat, jakož i různé nuance, které zde existují. Čím větší problémy Vaši klienti mají, tím větší význam získává časem faktor vzájemného vztahu.

Osvětový pracovník, který se zaměřuje na pomoc lidem žijícím na ulici, bude dotyčného člověk doprovázet tak dlouho, jak si to tento člověk bude přát, ve snaze o nalezení lepšího způsobu života. Musí s ním být navzdory všem překážkám, bez odsuzování a moralizování a musí se soustředit především na jeho schopnosti a možnosti v dané situaci.

*Je prosinec roku 2003, dvě hodiny v noci. Michèle odchází z night clubu Laurence společně se svým věrným společníkem: pejskem Fifille. Potom se zastaví před dalším klubem, který patří jiné paní, kterou Michele nezná. Paní se na ni usměje, Michèle vchází a dají se do řeči.*

*Její pracovní jméno je Isabelle, ve skutečnosti se jmenuje Denise. Brzy jí bude padesát. Zdá se, že hodně pije. Povídají si – vypadá to na dlouho. Nejdříve mluví o svých psech, potom mluví o sobě, ale nezdá se, že by byla ze svého osudu nějak nešťastná.*

*Prostitutku dělá již dvacet let (od svých třiceti let). Je vdaná, manžel má násilnické sklony a mají dvacetiletého syna, který trpí schizofrenií. Hovoří spolu asi hodinu, ale později se znovu několikrát setkají.*

*Michèle se o této ženě, k níž osud nebyl právě přívětivý, dozví spoustu věcí. Zdá se, že měla opravdu těžký život: když byla malá, spáchal její otec sebevraždu – skočil do vody i s její malou sestrou. Zanedlouho potom spáchala sebevraždu i její matka. Potom se o ní staraly různé rodiny a osoby jí blízké jedna po druhé mizely.*

*V roce 1984 jí tragicky zahynula dcera. Jakýsi muž se ženou ji mučili a znásilňovali – strašný, nesnesitelný příběh. Lidé, kteří to provedli, budou zanedlouho propuštěni z vězení (což Isabelle velice těžko nese). Řekne Michèle o sobě spoustu věcí a také se jí svěří, že se nedokáže smířit s tím, že pracuje jako prostitutka a že už nedokáže snášet život se svým manželem, který ji izoluje od všeho (a navíc jí bere všechny peníze, které vydělá). Už se nechce vrátit domů. Michèle jí proto domluví pobyt v jednom útulku, který souhlasí s tím, že ji tam ubytují. Isabelle však dostane strach a jednou v noci uteče. Vyhledá úkryt u jednoho ze svých zákazníků: Josepha. Isabelle ví, o co mu jde a také že má problémy s alkoholem, a rozhodne se od něj odejít. Myslí, že se věci nebudou vyvíjet dobře, a odchází, protože je opatrná.*

*Michèle ji sežene jinou asociaci, která jí nabídne místo, kde může žít. Isabelle přestává pracovat. Vždycky se živila prostitucí, ale tentokrát se s pomocí CPAS pevně rozhodla s tím skončit. Dnes se Denise rozvádí, je jí 50 a pomalu se začíná radovat ze života. Příběh končí téměř happy endem, protože Denise začala žít s Josephem a zdá se, že oba jsou šťastní a navzájem se milují.*

*Workshop streetworkerů v Belgii*



### 2.3.2. Činnost na úrovni skupiny

„Činnost na úrovni skupiny může být tou správnou činností na úvod, jakousi vstupní branou, která pak pokračuje po delší dobu nebo může také probíhat jako důsledek celkové činnosti. Například sportovní nebo kulturní akce napomáhají realizaci sociálně osvětových úkolů, které jste si sami stanovili. Terénní sociální práce se konkrétně spoléhá na činnosti, které pomáhají budovat sdílené zkušenosti a zvyšují důvěru. Vaše cílová skupina bude často překvapena tím, jak zábavná může terénní sociální práce být. Tato část terénní sociální práce ve skutečnosti přispívá k vytvoření toho, čemu říkáme „dvojitá návnada“, což je jeden z nejvhodnějších aspektů metodologie terénní sociální práce. Tento koncept souvisí se sklonem k děláni věcí, o němž budeme hovořit v další části.“

Zpočátku se zdá, že zásahy prostřednictvím různých aktivit a setkání na ulici nemají příliš velký význam. Avšak jakmile se následně objeví sociální problémy, bude to právě kvalita zásahů, která rozhodne o tom, jak úspěšní budete v překonávání problémů. Tento přístup je založen na očekávání: všichni práci soustředit předem na jedno místo tak, aby ve chvíli, kdy dozraje čas, byla efektivní.<sup>36</sup>

*Pro navazování kontaktů s cílovými skupinami lidí je někdy užitečné používat to, čemu pracovně říkáme „záminky k setkání“. Pro streetworkery, kteří pracují s dětmi nebo mladými lidmi, je vynikající pomůckou, když mohou těmto lidem nabídnout různé skupinové a spontánní aktivity na ulici (capoeira, bubnování, žonglování, fotbal...).*

*Je nesmírně důležité, abychom naše cílové skupiny seznámili s účelem těchto činností tak, aby rozuměli tomu, kdo jsou a proč tady jsme: jsme streetworkeri; máme potřebné zkušenosti a znalosti; máme čas, který Vám můžeme věnovat a zavázali jsme se, že nic nevyzradíme; pokud máte jakýkoliv problém, jsme Vám k dispozici; pokud nikdo nemá žádný problém nebo pokud má někdo z Vás jakékoliv problémy, ale nechce o nich hovořit.... tak si zahrajeme fotbal“. Streetworkeri, kteří se zaměřují na dospělé, mohou používat zcela odlišné záminky: distribuci kondomů nebo injekčních stříkaček, mohou jim nabídnout polévku nebo kávu... Některé záminky bývají poměrně překvapivé, podobně jako v případě této streetworkerky z Liège, která někdy chodí do čtvrti, kde se vyskytují prostitutky. Pravidelně tam chodí se svým psem, který se jmenuje Fifille, a právě tento pes bývá často vhodnou záminkou k tomu, když si chce začít povídat s lidmi.*

*Workshop streetworkerů v Belgii*

*V mnoha jiných částech světa provozují streetworkeri s mladými lidmi z ulic různé cirkusové aktivity. Projekt nazvaný „Světový cirkus“, který pořádá Cirque du Soleil v Montrealu, působí v několika zemích. V provincii Quebec mnohá města projekt „Světový cirkus“ vítají – dává totiž mladým lidem možnost účastnit se určité výuky, která je zábavná i vyžaduje disciplínu, a umožňuje jim tak získat sebedůvěru a schopnosti, jakož i možnost účastnit se skupinových projektů, které vedou ke společenskému uznání a někdy dokonce k profesionální seberealizaci.*

*Workshop streetworkerů v Quebecu*

<sup>36</sup> Ze školícího manuálu « Terénní sociální práce a komunikace s médii » Edwin de Boevé & Philippe Gosseries, 2005.

### **Perspektiva na úrovni skupiny:**

Tento způsob činnosti je běžnější ve středomořských a jižních zemích a méně běžný v severních státech. V našich společnostech je složité zabývat se nějakým tématem mimo skupinu a je těžké žít na ulici. Právě proto potřebujeme skupiny – jejich prostřednictvím získáme přístup k jednotlivci. Pokud se nám daří práce se skupinami, tyto skupiny poslouží jako podpora pro jednotlivce a pro preventivní práci streetworkerů. Zaměřujeme se rovněž na cíle skupiny a časový plán; organizujeme činnosti zaměřené na zábavu a trávení volného času s mladými lidmi a teenagery nebo činnosti, které vedou k zaměstnání, k podpoře kultury, školících workshopů či iniciativ asociací, jako je například propagace zdravého životního stylu atd.

*V Belo Horizonte používáme capoeiru a bicí jako způsob, jak se přiblížit k mladým lidem a jak s nimi trávit určitý čas. Z dlouhodobého hlediska má tato skupinová koordinace také další vzdělávací výhody.*

*V minulosti používali capoeiru afričtí otroci na trénování sebeobrany. Následně se tento typ boje stal uměním, které mladým lidem umožňuje se zrovnoprávnit a někdy také najít zaměstnání. Poskytuje jim rovněž šanci získat schopnosti, které ztratili, jako například určitou úroveň disciplíny a respektování určité hierarchie na základě akrobatických výkonů a začátku cesty. Mladý capoeirista navíc hraje důležitou osvětovou roli tím, že slouží jako příklad své domovské favele.*

*Workshop streetworkerů v Brazílii*

### **2.3.3. Činnost na úrovni komunity**

*„Streetworker nemůže své zásahy oddělovat od kontextu, v němž pracuje. Z toho důvodu bere v úvahu celou řadu místních aktérů, kteří s ním spolupracují. Podílí se tudíž na různých procesech, které vytváří komunita a které vytváří on ve spolupráci s komunitou, přičemž si zároveň udržuje svoje nezávislé postavení.*

*Streetworker bude obzvláště velkou pozornost věnovat udržení sociálních sítí fungujících na principu solidarity a bude podporovat jejich vytváření.*

*Prostřednictvím svých činností se streetworker integruje do prostředí, v němž pracuje. Tímto způsobem budou nakonec všichni místní aktéři respektovat streetworkera jako důvěryhodnou osobu, která jim pravděpodobně pomůže uspokojovat potřeby společnosti a poskytne jim nástroje potřebné pro jejich činnost.*

*Díky jím poskytované individuální pomoci se musí streetworker zabývat řešením celé řady problémů, které patří do působnosti jednotlivce a jeho soukromého života. Práce komunity se snaží tyto problémy omezit na veřejné otázky.*

*Opakující se problémy, které se dotýkají jednotlivce, by měly být řešeny jako záležitosti společnosti, které by měly společnost skutečně zajímat, a které by měly být zahrnuty do politických programů.“<sup>37</sup>*

<sup>37</sup> Ze školícího manuálu « Terénní sociální práce s komunikací s médii ». Edwin de Boevé & Philippe Gossieres, 2005.

### *Perspektiva na úrovni komunity:*

Tato perspektiva umožní provést celkovou analýzu a identifikovat se s problémy, s nimiž se streetworkeré v daném kontextu systematicky potýkají, a poskytuje tak místním lidem, kteří již se streetworkery pracují, možnost využít toho, co je zde již k dispozici, a vytvořit to, co dosud k dispozici nebylo, tak, aby to mohl využívat i zbytek populace.

*V Colomiers v jižní Francii je jedním z aspektů terénní sociální práce vytváření životních oblastí ve čtvrtích, kde mohou žít dohromady různé věkové skupiny, což umožňuje míchat lidi z různých sociálních a kulturních prostředí.*

*Cíl: požádat lidi, kteří se zde setkávají, aby vyjádřili své vášně, touhy, přání a aby je transformovali do projektových návrhů a činnosti pro danou čtvrť. Pokaždé jsou požádáni, aby příslušnou myšlenku/projekt projednávali před kamerou, pokud jim přijde těžké ji napsat.*

*Výsledky této práce jsou potom prezentovány při skupinových jídlích na centrálním náměstí, kam jsou zváni všichni obyvatelé, a všichni se podílejí na vytvoření skutečné společenské analýzy na základě prokázaných myšlenek a projektů a diskuse, kterou generují. Potom uspořádáme perspektivní workshopy.*

*ACSE Colomiers<sup>38</sup>*

Pracujeme zde takovým způsobem, že dodáváme cílové skupině síly prostřednictvím jejich účasti a kreativity a jejich pocitů společenské užitečnosti. Individuální problémy, komplikace a konflikty je třeba vyjádřit šířeji. Terénní sociální práce musí podporovat práci místních asociací tak, aby lidé mohli využívat již zavedené kanály, sociální podporu nebo možnost účastnit se na životě města.

*Když dojde k navázání vztahu na bázi důvěry mezi jednotlivcem a streetworkerem, panuje často přesvědčení, že streetworker je osoba, která má v ruce klíč k řešení všech problémů. Zažil jsem to 12. ledna 2007, kdy jsem se setkal s 37 dětmi ze čtvrti MALUEKA, což je nebezpečná čtvrť v městském obvodu KINSHASY, který se jmenuje NGALIEMA. Tyto děti a někteří z jejich rodičů byli pozváni do domu jednoho z obyvatel čtvrti. Cílem setkání bylo projednat otevření školícího centra, kde mají být děti školeny tak, aby se z nich stali „poslové míru“ ve čtvrti MALUEKA (západní KINSHASA).*

*Během setkání této skupiny jsme se děti ptali na různé problémy (škola, nedostatek elektřiny ve čtvrti, nedostatek školních pomůcek) a ony mě žádaly, abych našel řešení. Některé matky mě rovněž žádaly, abych podpořil kauzu dětí ze čtvrti MALUEKA ve vládě a v některých institucích OSN, jako je například UNICEF. A to vše navzdory mému vysvětlení důvodů, proč jsem tam ten den byl: abych vyškolil děti za tím účelem, aby se z nich stali poslové určitého konkrétního programu.*

<sup>38</sup> [www.acse.info](http://www.acse.info)

*Na závěr jsem se sám sebe ptal: Kdo vlastně jsem? Streetworker, nebo Ježíšek?*

*Workshop streetworkerů v Demokratické republice Kongo*

Analýza v terénu provedená streetworkery je doplňkem k analýze, kterou provádějí ostatní partneři. Terénní sociální práce patří do stejné zprostředkovatelské oblasti a usnadňuje případný přístup ke stávajícím institucionálním mechanismům, které zde jsou k dispozici pro mladé lidi zažívající těžkosti.

Osvětové týmy na ulici by se však neměly zapojovat do různých mechanismů, z nichž jsou mladí lidé zažívající těžkosti vyloučeni. Jejich poslání spočívá v obnovení vztahů mezi mládeží a jejím prostředím a pomoci jí mít z těchto mechanismů prospěch. Streetworker by však měl zabránit tomu, aby s nimi byl spojován.

Na druhé straně, sociální pracovník musí předávat různým partnerům své konkrétní znalosti o mladých lidech zažívajících těžkosti a sociální problémy.

### 2.3.4. Různé představy o terénní sociální práci<sup>39</sup>

Metoda přístupu	Technické aspekty terénní sociální práce	Politické aspekty terénní sociální práce	Interakce mezi různými pojetími
Jak terénní sociální práci vnímá dotyčná komunita	Hlavním úkolem terénní sociální práce je získání přístupu k mladým lidem, dospělým a místním obyvatelům.	Terénní sociální práce se postupně mění v práci, kterou provádí komunita.	Terénní sociální práce je předstupněm práce, kterou provádí komunita.
Činnosti	Terénní sociální práce nám dává možnost zohledňovat požadavky mladých lidí a navrhnout takové činnosti, které budou splňovat jejich očekávání.	Terénní sociální práce pomáhá zavést určitý smysl pro odpovědnost mezi lidmi, jimž je pomoc poskytována, čehož se dosahuje prostřednictvím realizace projektů, s nimiž se mohou postupně identifikovat	Organizace činností (jako jsou například činnosti zaměřené na trávení volného času) bývá často předchůdcem osvětového vzdělání na ulici. Nemusí však nutně zapadat do stejné instituce. V řadě případů jsme svědky určité specializace.
Vzdělávání a osvěta	Terénní sociální práce je přístup, který předchází individuální podpoře jednotlivce (sociální podpora a/nebo terapie).	Terénní sociální práce pomáhá přetvářet jednotlivce jako sociálního aktéra, pomáhá přetvářet sociální síť. Terénní sociální práce se tak snaží eliminovat sociální vyloučení.	Různé aktivity (jako jsou například aktivity ve volném čase) většinou předcházejí osvětě (nebývá tomu naopak). Některým lidem se aktivity těžko nabízejí. Práce na úrovni komunity je složitá, protože prostředí, v rámci kterého se provádí, je zbaveno kolektivního povědomí. Je to prostředí, z něhož se člověk snaží uniknout

<sup>39</sup> Le Travail de rue en communauté française, Research Report for the Roi Baudouin Foundation, Brussels, 1994

### 2.3.5. Postoje

*Nejdůležitější věcí, kterou je třeba promyslet, není charakter činností nebo zásahů, nýbrž vztah založený na důvěře. To do značné míře závisí na postoji, jaký má člověk pracující s mládeží vůči dětem... Potřebují pozornost, potřebují někoho, kdo jim bude naslouchat, a teprve poté si nechají poradit. Člověk by neměl lhát, ale měl by věřit v jejich schopnosti a poskytovat jim něco, co má hodnotu. Člověk by neměl dávat sliby, které pak nedokáže splnit. Tato pravidla mohou být víceméně implicitní; vycházejí ze zdravého rozumu – nicméně se jedná o profesionální vlastnosti, které pracovníci s mládeží získávají prostřednictvím zkušeností.*

*Workshop streetworkerů na Filipínách*

Streetworkeri se stávají svědky každodenní situace těchto lidí a získávají privilegovaný přístup k jednotlivým aspektům soukromého a společenského života těchto lidí. Díky tomu, že se s lidmi setkávají spíše během každodenních činností než během formálních zásahů se mohou streetworkeri dostat dále, než jen k pouhému symptomatickému hodnocení situace. Mohou si důkladněji všimnout jejich životních podmínek a životního stylu, jejich dynamiky a sociálních sítí, jakož i předností a nedostatků světa, v němž žijí.

Mezi nejčastější postupy streetworkerů pracujících s mládeží patří **aktivní naslouchání**, které se narozdíl od ostatních mechanismů provádí v přirozeném prostředí jednotlivce. Rozhodují se, kdy a kde budou hovořit, kdy a kde budou něco navrhnout nebo o něco žádat či hovořit o určitém problému. Může to být na schodišti domu, v autě, v baru nebo na obrubníku. Mohou při tom sedět nebo stát, kopat do míče. Později získá komunikace určitou formu a bude organizována, ale v této etapě je to nesmírně důležité. Když hovoříme o stigmatizované populaci nebo o těch, kdo mají vážný deficit účasti na společenském životě, je velmi zajímavé vytvořit kanály přímého naslouchání, které jsou důvěrné, dobrovolné a neutrální.

Má-li být toto naslouchání úspěšné, je třeba dodržovat určité metody a postoje, přičemž každý osvětový pracovník si musí vytvořit svůj vlastní styl. Nejdůležitější věc je mít jasnou pozici a pracovní rámec. V takovém volném kontextu se může snadno stát, že zazmatkujeme a vyvoláme v osobě, kterou chceme doprovázet, zmatky. Streetworker vstupuje do prostředí jednotlivce a pak z něj opět vystupuje; plní úlohu posla, mostu, první kontaktní osoby, je chybějícím článkem, který poskytuje podporu. Není to však někdo, kdo bydlí v stejném místě, není to soused, člen rodiny, ani přítel.

Práce a současně i život v dotyčné čtvrti nebývá tím nejvhodnějším ani nejjednodušším řešením.

*[...] osoba pracující s mládeží jakožto prostředník mezi dvěma světy musí rovněž na ulici vysvětlovat dominující sociální logiku, cesty, kterými se ubírá a co ji pohání kupředu.*

*Workshop Streetworkerů ve Španělsku a v Baskicku*

*Streetworkeri (poté, co je děti akceptují a přijmou mezi sebe, a poté, co získají důvěru těchto mladých lidí) by se měli odlišovat od dospělých, které tyto mladí lidé znají ze svého každodenního života. Děti nás považují za prostředníky, kteří jim mohou poskytnout příležitost spojit se s realitou, která existuje mimo sociální ghetto.*

*Také z geografického hlediska je jednodušší, pokud streetworker nežije v oblasti ghetta. Naše práce je opravdu náročná a často velice stresující. Pružná pracovní doba, neočekávané a nepředvídatelné situace, nutnost přijít v různou dobu a zasahovat při řešení krizových situací na jedné straně a často agresivní, vulgární a problematické chování mladistvých, jakož i brutalita a beznaděj na straně druhé, s nimiž se musíme každý den potýkat, – to všechno může být opravdu velice náročné.*

*Měli jsme problémy se streetworkery, kteří bydleli nedaleko od místa, kde žily děti, kterým streetworkeri pomáhali – stávalo se, že děti přicházely k jejich soukromým bytům a dobývaly se dovnitř. Jsou chvíle, kdy nechcete být v práci, a pokud takovou možnost nemáte, může to být velký problém.*

*Workshop polských streetworkerů*

Tato přítomnost nezahrnuje pouze zásahy mimo domovské území, ale tato přítomnost na území *druhé osoby* je podmíněna několika vlastnostmi terénní sociální práce. S ohledem na přizpůsobitelnost a opatrnost to znamená neustálé přemýšlení nad metodologií a etikou této práce.

*Terénní sociální práce je povolání, které vyžaduje trpělivost, protože mladí lidé, s nimiž pracujeme, jsou často temperamentní a agresivní. Streetworker musí přijmout určitý postoj, aby mu lidé naslouchali: Musí být pozorný a nesmí si stěžovat na jejich chování, musí být statečný a otevřený.*

*Někdy je ostatní považují za komplice mladistvých na ulici. Streetworkeri musí zaujmout takový postoj, který pomůže kolemjdoucím pochopit, že tito mladí lidé mají místo ve společnosti a že si zaslouží důstojný život.*

*Workshop streetworkerů v Demokratické republice Kongo*

Mezi různými příklady, které souvisí s nutností klasifikovat opatření přijatá v rámci **individuálního** a **emocionálního** přístupu a/nebo s institucionálním zaměřením, existují rozpor. Tato otázka osobního zaujetí se nicméně zdá být určujícím faktorem.

Nedostatek úsudku v situacích, které je třeba řešit, však bývá závažným problémem a význam respektování určité úrovně utajení, důvěrnosti a **profesionálního utajení** je dalším rozhodujícím faktorem.

Za pozornost stojí rovněž to, že **hledaný režim efektivnosti** při jednání je **nepřímý**.

Mezi rozhodující prvky patří schopnost **soustavně se přizpůsobovat** procesu, jeho místu v **čase** a **účinkům**, které vytváří konkrétní situace.

Tento přístup zdůrazňuje význam toho, abychom se nenechali pohlit **plánováním** a abychom akceptovali to, že **během** procesu prožíváme **chvíle, kdy si člověk připadá jakoby prázdný a zdá se mu, že jeho práce nikam nevede**.

To, že je člověk v terénu a má dojem, že pracuje neefektivně, se zdá být u streetworkerů opravdovou noční můrou, nicméně někdy je to také součástí pracovní metody.

Zde vzniká otázka **složitosti**.

Obecně platí, že se streetworkeri cítí uvolněněji, ale také mají větší pochyby v případě, kdy mají široký mandát, který se nezaměřuje na jednu otázku, jako je například zneužívání nelegálních drog nebo kriminalita.

Pokud mohou streetworkeri řešit různé problémy **globálněji a obecněji**, dává jim to možnost lépe srovnávat.

Dosažení výsledků v rámci určitého procesu trvá nějakou **dobu, je to postupný a pomalý proces**, na němž je třeba **soustavně** pracovat.

Je zajímavé porovnat **různá opatření v rámci individuální pomoci, opatření na úrovni komunity** a opatření **na úrovni skupiny** (činnosti), protože právě interakce těchto tří faktorů umožňuje „**dvojitou návnadu**“ a skutečné **očekávání**.

Metoda dvojité návny spočívá v jednání v několika etapách, které jsou považovány za nezávislé a které se zaměřují spíše na neformálnější aspekty jednání než na aspekty formální.

Zprv, zásah prostřednictvím různých aktivit a setkání na ulici se nezdá být příliš uspokojivý ani důležitý. Pokud trávíme čas povídáním o všem a o ničem nebo pokud spolu hrajeme nějakou hru nebo sport bez určitého konkrétního cíle, může nám to připadat jako zbytečné plýtvání časem.

Avšak ve druhé fázi, kdy se teprve ukáže, v čem spočívá problém, bude mít právě kvalita první fáze rozhodující význam pro překonání problému. Tento přístup vyžaduje skutečnou **schopnost předvídat a intuici**, jejichž **účinnost se ukáže v pravou chvíli**. Koncept dvojité návny ukazuje, že doba strávená společným nicneděláním při setkání na ulici, například když hrajeme fotbal, nám dává šanci sdílet společné zážitky, a tím se může vytvářet vztah založený na vzájemné důvěře. Na něm pak můžeme v budoucnosti stavět, jakmile nastane situace, která bude vyžadovat pomoc streetworkera, ať již na individuální úrovni nebo na úrovni skupiny či komunity.

Důležitým předpokladem je to, aby práce probíhala v takových podmínkách, díky nimž bude práce streetworkerů v budoucnosti efektivnější – poté, co budou vytvořeny kontakty, které umožní využít situace, vypracovat plán činnosti, který bude mít pevné základy a který bude přizpůsoben potřebám, přáním a kultuře dotyčných osob.

Z metodologického hlediska se všechno odvíjí od rozhodnutí streetworkera, který si vybírá z velkého množství dostupných možností. Bylo by zajímavé prozkoumat tento aspekt a myšlenku, že si streetworker nechává vždycky „**otevřené dveře**“ a ve svém jednání je vždy **flexibilní**.

*Kamel často chodil na mé sportovní aktivity. Bylo zřejmé, že prochází těžkým obdobím; někdy měl modřiny, ale nikdy o tom nemluvil. Jednoho dne mu jeho otec zlomil ruku. Nejdříve jsem ho potkal na ulici, kde mi o tom vyprávěl. Dohodli jsme se, že se všichni tři sejdeme, abychom zhodnotili situaci a každý z nás k tomu řekne, co uzná za vhodné. Zorganizovali jsme pravidelnou pomoc. Kdybychom se neznali prostřednictvím těchto sportovních akcí, tak by za mnou Kamel nikdy nepřišel. Postupně se nám podařilo vytvořit vztah založený na vzájemné důvěře, díky kterému jsem byl schopen efektivně jednat ve chvílích, kdy to bylo opravdu důležité. Po této podpoře jej už jeho otec neuhodil.*

*Workshop streetworkerů v Belgii*



## ***Smysl pro humor***

Někdo si může myslet, že to není důležité, ale ve skutečnosti si terénní sociální práci neumíme bez humoru vůbec představit. Humor jde ruku v ruce s inteligencí a hlubokým porozuměním problematice a často dokáže výrazně odlehčit i ty nejproblematičtější situace. Neměli bychom však zaměňovat humor s ironií, která může často ostatním lidem ublížit.

*Při práci s dětmi se snažíme mít spoustu nápadů, vše by mělo být dynamické a zábavné. Snažíme se každodenní aktivity různě pozměňovat tak, aby více odpovídaly přáním dětí. Díky tomu se snáze udrží jejich pozornost a děti se nezačnou nudit.*

*Workshop streetworkerů v Nepálu*

## ***Jak spojit lidi se systémem***

Tato spojení jsou také užitečná z toho hlediska, že probíhá spojení mechanismů a vznikají sociální stezky. Sociální pracovníci, kteří pracují s mládeží, pomáhají těmto mladým lidem najít cestu do obecných systémů, které neznají nebo které nemají odvahu využívat (ubytovací zařízení pro mládež, sportovní zařízení, kulturní zařízení). Dospělým, kterým hrozí sociální vyloučení, pak pomáhají najít cestu k veřejným sociálním službám (právní poradenství, zdravotní systém, sociální instituce, ...). Streetworker pomáhá mladým lidem i dospělým osobám, dodává jim jistotu a poskytuje jim kontakty na další profesionály. Tyto postupy, které se často zaměřují na lidi se sociálními problémy, zlepšují spolupráci mezi jednotlivými poskytovateli služeb.

*Metodologie terénní sociální práce je rovněž doplňována rodinnými návštěvami, službami a aktivitami, které jsou poskytovány v prostorách asociace. Naše kancelář v Tiraně je umístěna v centru města, kde mohou děti nalézt azyl a kde se mohou aktivně na chodu centra podílet. Toto místo je pro nás výhodné, protože v centru města nejsou žádné jiné organizace, které by nabízely stejné služby jako my. Vzhledem k tomu, že většina dětí se vyskytuje v centru města, bylo nesmírně důležité mít k dispozici zařízení, které by jim bylo k dispozici během „pracovní doby“.*

*Již jsme se zmínili o tom, že cílová skupina se rekrutuje především z řad Romů a Egypťanů. Jsou to lidé s velmi silnými kulturními charakteristikami, kteří musí každodenně čelit sociální i rasové diskriminaci. Hodně cestují po Albánii, ale také často přecházejí hranice bez platných dokumentů.*

*Klíčovým momentem pro úspěšný a komplexní zásah je partnerství. Existuje síť vládních a nevládních struktur, které fungují na bázi doporučení a poskytují služby dětem i jejich rodičům.*

*Workshop streetworkerů v Albánii*

## ***Řízení a otevírání nových služeb***

Mnohé požadavky, které dostáváme, jsou mimo naše možnosti, a proto musíme dotyčné osoby přesměrovat na specializované odborníky. Nejběžnější postup spočívá v tom, že dotyčnou osobu doprovodíme k příslušnému odborníkovi a vytvoříme pomocný rámec. Někdy se však stává, že žádná specializovaná služba neexistuje, a v takovém případě se streetworker stává průkopníkem a zakladatelem. Často dochází k tomu, že program pouliční osvěty funguje jako pilotní program, který se potom využívá při náročnějších požadavcích. Po procesu hodnocení přispěje místní úřad přiměřenými prostředky a s jejich pomocí se tento pilotní projekt změní na samostatný program. Program terénní sociální práce tak může pokračovat. V některých čtvrtích nejsou žádná místa, kde by si děti mohly hrát, chybí zde hygienické služby na ulici, služby pro mládež a nejsou zde ani informační centra pro cizince. ... Streetworkeri zavádějí celou řadu podobných iniciativ. Porovnávají je a hodnotí je a tímto způsobem vytvářejí nové zdroje pro společnost. Streetworkeri tak často na určitou dobu proniknou do ostatních osvětových sektorů; děje se tak však pouze dočasně s cílem zlepšit uspokojování potřeb a institucionalizovat je. Streetworkeri jsou barometrem, který přizpůsobuje nové služby každodennímu životu lidí. Tento typ zásahu jde nad rámec pomoci přímo na místě a má výrazný dopad na dotyčnou komunitu a na zlepšení práv lidí.

### ***Podpora účasti nejhroženějších osob:***

Streetworkeri se v rámci individuálních nebo skupinových projektů snaží poskytovat lidem přístup k veřejným službám a – pokud je to možné – také přístup k politickému životu. Projekty také usilují o to, aby lidé na ulici měli příležitost vyjádřit své názory, aby jim úřady naslouchaly a aby tito lidé měli možnost ovlivňovat nové politické postupy. To není snadný úkol a je třeba, aby probíhala příslušná diskuse. U všech metodologických konstrukcí musíme myslet na to, že politická dimenze má na jednotlivce i komunity obrovský dopad.

### ***Rozšíření perspektivy lidí***

Hovoříme-li o inovativních činnostech, máme tím na mysli služby struktury či místa. Je důležité, aby tito lidé měli příležitost opustit hranice své čtvrti, získat větší rozhled, „dobýt“ nová teritoria, stát se autonomními lidmi, dívat se do očí cizím lidem a pozorovat život. Musí vědět, že jsou samostatní a schopní. Terénní sociální práce pomáhá tento proces „otevírání se“ rozvíjet, dává mu formu podle potřeby dotyčného subjektu nebo situace.

### ***Aktivita v rámci přirozených skupin***

Zejména v jižních zemích se streetworkeri zaměřují na práci s přirozenými skupinami, které jsou nejlepším nástrojem pro to, když se chce člověk přiblížit dynamice skupiny a jednotlivce. Navrhujeme činnosti, přicházejí konflikty a požadavky, a to je začátek procesu, v rámci kterého si skupina sama klade otázky, a tím se konsoliduje. Pro individualisty je jejich skupina vším a její posílení tudíž představuje nejlepší metodu prevence.

### ***Péče o osoby v komunitě, které jsou zdrojem, a jejich podpora***

Ačkoliv je důležité pracovat s lidmi, kteří vznášejí konkrétní požadavky, stejně důležité je podporovat referenční osoby, které dávají pokyny přirozeným způsobem, které informují, řídí a organizují život komunity. Práce streetworkera by se měla účinkem, pokud by zde neexistovala přirozená support substrata, která se integruje do každodenního života: číšníci, majitelé obchodů, policisté, technici, podomní prodejci, vůdcové ... Je třeba věnovat určitý

čas a úsilí tomu, abychom si mohli s těmito osobami, které plní určitou funkci orientačních bodů, popovídat, naslouchat jim, směřovat je, poskytovat jim podporu a hovořit s nimi o změnách ve čtvrti.

### ***Stát se součástí života komunity***

Stejně tak můžeme říci, že terénní sociální práce navzdory skutečnosti, že se zaměřuje na jednotlivce, staví na skupinách a streetworker získává své místo v komunitě. Má-li být schopen napomáhat integrační práci, musí mu tito lidé naslouchat a musí jej uznávat. Kromě toho nemá cenu se snažit o změnu situace jednotlivce, pokud zároveň nedochází k hlubší kolektivní změně. Proto musí streetworker žít životem dotyčné čtvrti a musí dělat vše proto, aby se lidé, s nimiž pracuje, podíleli na příslušných aktivitách. Tímto způsobem se odbourává odstup a nedůvěra a lze tak vytvořit prostor založený na důvěře a solidaritě.

### ***Jednat v komunitě jako zprostředkovatel***

Zprostředkovatelská práce, kterou provádějí streetworkeri v některých čtvrtích, kde blízko sebe žijí obyvatelé čtvrti, obchodníci i mladí a dospělí lidé, může pomoci uvolnit napětí a někdy může dokonce zlepšit určité aspekty kvality života lidí, kteří se nějakým způsobem podílejí na životě ulice tím, že vytvářejí příležitost pro solidaritu mezi lidmi, kteří by si jinak i nadále navzájem ubližovali.

*Například v montrealské čtvrti Mont-Royal nabízí sociální pracovníci již několik let zprostředkovatelské služby mezi obchodníky a lidmi žijícími na ulici, a snaží se tak přispívat k jejich snadnější koexistenci a dokonce integraci.*

*Workshop streetworkerů v Québecu*

*Majitelka a šéfkuchařka restaurace dříve odmítala děti žijící na ulici, které docházely do její restaurace a obtěžovaly zákazníky žebráním o zbytky jídla. Poté, co jsme ji seznámili s jejich potřebami, je streetworker pozval, aby si daly u ní jídlo. Tím se mu podařilo změnit jejich image a tato žena na ně tak změnila názor. Přestala se na ně dívat jen jako na překážku svého podnikání, ale nyní je považuje také za lidi, kteří mají svá vlastní práva, navíc mladé lidi, kteří se ocitli v nouzi. Od té doby nevyhazuje jídlo, které nedojedli zákazníci, ale dává je těmto dětem. Nejenže to svědčí o změně jejího pohledu na věc, ale kromě toho tyto mladé lidi ušetřila opovrhlivých pohledů, jimž byli vystaveni, když prohledávali popelnice a hledali tam zbytky jídla.*

*Workshop streetworkerů v Senegalu*



Strategie	Taktika	Klíčová slova
<p>Bud'te často vidět a bud'te dostupní</p> <p>Neposuzujte lidi. Snažte se pouze pozorovat situace a to, co se kolem Vás děje.</p> <p>Staňte se zdrojem pro celou komunitu. Zajímejte se o lidi a o jejich životní osudy</p> <p>Je třeba pracovat s politickou a společenskou perspektivou; neberte jednotlivce jen jako symptom, přistupujte k němu jako k člověku, který může změnit situaci.</p> <p>Jedná se o zasahování založené na vztazích a vzájemné náklonnosti. To však neznamená, že nemůžeme měřit výsledky, ani že bychom o své práci nemohli podávat zprávy, ani to neznamená, že neexistují žádná konkrétní, bezprostřední a účinná opatření zaměřená na pomoc</p> <p>Hovořte s nimi o jiných tématech, než jsou ta, jež souvisí se stigmatem, jímž jsou tyto osoby postiženy.</p> <p>Spojujte lidi, skupiny a stávající sociální mechanismy.</p> <p>Vytvořte „neutrální“ prostor, kde se mohou setkávat lidé a kde se mohou konat různé zájmové činnosti.</p>	<p>Poznejte dobře příslušnou čtvrť / prostředí.</p> <p>Bud'te diskrétní a respektujte ostatní.</p> <p>Používejte různorodé a užitečné informace: první pomoc, internetové stránky, zmírnění rizik, zprávy o dotyčné čtvrti, chovejte se přátelsky a dávejte jim najevo svoji přízeň...</p> <p>Naučte se chápat jejich požadavky.</p> <p>Používejte správně řeč těla a umožněte lidem, aby viděli, že chápete jejich bolest i jejich radost. Pohybujte se na hranicích oficiality a života na ulici, na hranicích institucí a lidí. Nesmíte sklouznout ani na jednu stranu.</p> <p>Používejte různé školící postupy, rekreační i dobrodružné činnosti a aktivity spojené s trávením volného času tak, abyste lidem, s nimiž pracujete, otevírali nové možnosti, abyste podporovali jejich účast a pozitivní zkušenosti a snažte se budovat smysl pro důvěru a situace, v nichž mohou lidé vyslovovat svá přání a požadavky a v nichž jim bude někdo naslouchat.</p>	<p>Dostupnost a blízkost.</p> <p>Pravidelná a stoprocentní přítomnost.</p> <p>Diskrétní přístup, respektování životního stylu a kultury dotyčných osob.</p> <p>Porozumění prostředí.</p> <p>Porozumění časovým souvislostem.</p> <p>Navázání kontaktů.</p> <p>Reference pro komunitu.</p> <p>Metodologická flexibilita: schopnost přizpůsobit se jakékoliv situaci.</p> <p>Znalost a uznávání různých profesionálů, kteří se pohybují v terénu.</p> <p>Vlastní nástroje a zdroje.</p> <p>Tým, který poskytuje podporu a pomoc.</p>

## 2.4 Řízení terénní sociální práce

### Organizování práce a řízení lidských zdrojů

Je třeba podporovat týmovou práci, partnerskou práci a práci ve dvojicích. Mnozí odborníci často ztratí energii, protože pracují o samotě a mají pocit, že jsou na všechno sami. Na základě kulturních kontextů a mandátů dochází k tomu, že některé týmy soustavně mobilizují partnery v týmu při práci v terénu, zatímco jiní pracují v různých oblastech sami a používají různé způsoby sdílení a výměny informací. Tímto způsobem zabrání tomu, aby sklouzli do izolace (reciproční návštěvy v terénu, pravidelná setkání, pravidelný telefonní kontakt atd.)

Základními prvky řídicího přístupu je plánovaný tým, služby a sektor. Jedná se o vzdělávací projekt, pro který by měly být vypracovány provozní a celkové cíle a také to, jakým způsobem budou fungovat a jak mají být plněny. Opatření budou plánována v krátkodobém a střednědobém horizontu.

Ačkoliv to může vypadat jako omezení, tento postup je zárukou silného institucionálního kontextu, který může mobilizovat týmy. Navíc platí, že čím určitější rámec je definován, tím snadnější pro nováčky bude, aby jej vzali za svůj.

Tento proces úkolů umožňuje zavést základ práce jako ústřední téma. Pro některé týmy bývá problémem, pokud jsou konfrontovány s profesionálními problémy a neshodami, které pramení z:

- Nedostatečné týmové práce (rozdělování úkolů, přiřazování různých lidí v komunitě různým pracovníkům, kteří pracují sami)
- Ztráta cílové skupiny obyvatel a zhoršení kvality práce

Ostatní týmy se vždy nedokážou ubránit tlakům a požadavkům, které vznášejí některé instituce za situace, kdy nebyly stanoveny jasné priority.

Mělo by zabránit tomu, aby docházelo k bezmyšlenkovité standardizaci, bez respektu k rozdílům v terénu a k různým postupům osvětových týmů. Nicméně, přesto by měly být zavedeny některé povinné prvky.

Je třeba posoudit celou řadu různých otázek:

- Jasně definovaná hierarchie v rámci role Vaší instituce a lidí
- Pozornost by měla být věnována osvětovým činnostem a technické pomoci vzdělávacím týmům
- Měly by být vypracovány interní postupy týkající se výměny informací

Měly by se rovněž regulovat porady týmu. Je třeba rozlišovat:

- Konkrétní záležitost dne
- Zápisy z porad
- Dodržování pracovní doby
- Zapojení účastníků
- Podmínky umožňující, aby se každý mohl vyjádřit

## Nástroje a kontaktní metody

Je nesmírně důležité tyto nástroje ovládat a dobře je definovat. Uvádíme zde různé metody vykazování: záznamy o projektech; zprávy o činnosti; záznamy pracovníků ohledně individuálního follow-up; každoroční studie zaměřená na cílové skupiny obyvatel a kniha úkolů.

Jedním z nejlepších a neúčinnějších nástrojů výkaznictví je plánování pracovní doby. Doporučujeme rovněž pravidelně provádět kvalitativní analýzu, která umožní lépe porozumět různým činnostem a jejich různorodosti.

Všechny tyto nástroje mají podobu písemných dokumentů a slouží jako skutečné vodítko pro tým. Na základě pravidelných hodnocení, sledování čtvrtí a provádění hodnocení se ukáže, zda je nutno opakovat určitou činnost v případě, že tato činnost musí být rozšířena na jinou oblast nebo v této oblasti využita.

## Školení osvětových týmů a jejich podpora

Ačkoliv streetworkeré pracují jako součást týmu, často se jim stává, že **jsou při kontaktu s mladým člověkem** a v celé řadě osvětových situací sami. Význam týmu spočívá v tom, že získáte určitý odstup při hodnocení a analyzování situací a činností. Týmy pracující na ulicích nemohou udělat všechno – společně se svým řídicím orgánem musí mít jasno v tom, jaké je jejich poslání a jaké mají kompetence.

*Manažer, který měl zkušenosti s prací osamocené streetworkerky se zaměřením na mládež, se rozhodl, že bude své nové pracovníky s jejich terénní sociální prací na ulici pravidelně doprovázet. Tím poskytoval streetworkerům hodnotný koučing přímo na ulici, omezoval jejich pocit izolace a podporoval jejich sebedůvěru při práci s některými problematickými mladými lidmi. Díky tomu, že byl tento manažer ulici stále nablízku, dokázal lépe porozumět otázkám a problémům, které tuto oblast ovlivňují. Díky tomu mohl na poradách hovořit se zástupci ostatních organizací s větší autoritou a dostávalo se mu většího uznání ohledně významu práce samostatně působících streetworkerů, kteří se věnují dětem.*

*Workshop streetworkerů ve Velké Británii*

V rámci této mise dokáže tým převzít iniciativu a potřebná rizika. To je možné pouze v tom případě, pokud zde bude k dispozici odpovědná správní rada a pokud tým pracující v terénu dokáže využít svůj manévrovací prostor a pokud bude mezi nimi existovat vzájemná důvěra.

Administrativní rámec je odpovědný za poskytování podpory, dozoru a podmínek, které umožňují dobré pracovní tempo.

## Vztahy a partnerství mezi institucemi

Přítomnost v terénu a sdílení zkušeností s mladými lidmi umožňuje budování a udržování „kapitálu důvěry“ a kolegiality, které jsou nutné pro realizaci jakékoli mise.

O skutečnosti, že je tým streetworkerů pravidelně vyhledáván na různých místech interakce a výměny, by se mělo jednat interně tak, aby nebyla poškozena jeho viditelnost pro cílové

skupiny obyvatel. Chtěli bychom však věnovat pozornost dvěma projevům situace, kdy se koná příliš mnoho interních porad:

- Zbývá málo času pro práci v terénu a málo času, který můžeme věnovat cílovým skupinám obyvatel;
- Připravujeme se tímto o čas, kdy můžeme být nejlépe viditelní (večery, víkendy...)

Partnerství s ostatními institucemi (navrhování a projednávání činností) mohou zajišťovat jiní lidé, než jsou lidé pracující v terénu; důležitou roli hrají v tomto ohledu lidé, kteří pracují ve správě a ti, kteří mají vyšší postavení.

*V oblastech s vysokou kriminalitou se izolovaně pracující streetworkeri, kteří se věnují mladým lidem, přidali k týmu složenému ze zástupců více agentur. Tento tým si klade za úkol bránit mladým lidem v tom, aby se zapojovali do trestné činnosti a protispolečenského jednání. Pracovníci si uvědomují pozitivní aspekty této práce, nicméně mají obavy ohledně důvěrnosti, sdílení informací s policií a zachování jejich postavení jakožto osvětových pracovníků. Dohodli se na společném úvodním období, během kterého byly projednávány a vyjasněny hodnoty a úlohy každé partnerské agentury. Díky tomu bylo možno se dohodnout na řadě protokolů, které dodávají samostatně pracujícím sociálním pracovníkům, kteří se věnují mládeži, větší sebedůvěru a zajišťují jim širší respekt pro jejich práci.*

*Workshop streetworkerů ve Velké Británii*

Odpovědnost za týmovou práci prováděnou v terénu nese organizace zaměstnávající streetworkery. Důležitým předpokladem je existence třetí strany mezi zástupcem a pracovníkem v terénu (správní rada, ředitel).

## **Kvalifikace a dozor**

Je důležité, aby se na průběžných školeních nebo zavádění kontrolních metod prokazovala kvalifikace. To umožní monitorovat:

- Profesionální rozvoj
- Ekologickou analýzu a vypracování integračních strategií
- Analýzu určitých situací a vypracování zásahových strategií
- Kritickou reflexi a kladení otázek v souvislosti s úkoly a problémy
- Introspekci a odstup mezi sebou samým a prostředím
- Zvládání stresu a napětí
- Vypořádání se s rizikem „vyhoření“
- Osobní rozvoj
- Týmová práce (sdílení informací, zohledňování určitých situací, rozhovorů vedených s mladým člověkem a uzavření ústních dohod s ním/ s ní za přítomnosti dalšího kolegy)



Je nesmírně důležité vytvořit prostředí vzájemné důvěry. To podpoří streetworkery v tom, aby si kladli otázky ohledně svých postupů. Pokud budou streetworkeri lépe řízeni, mohou tím hodně získat, když budou mít podporu při svém hledání zdrojů přizpůsobeném jejich osobnímu profilu a konkrétním potřebám, ať již na základě koležičtství se starším kolegou, psychologické pomoci nabízené zaměstnavatelem, soukromými konzultacemi se specializovanými odborníky nebo v rámci procesu kolektivního dozoru.

### **Některé vhodné podmínky pro terénní sociální práci<sup>40</sup>**

- Tým poskytující pomoc
- Externí dohled
- Koučing prováděný někým, kdo má zkušenosti s terénní sociální prací
- Společenství nebo patronát během integrační fáze
- Manévrovací prostor a dostatečná podpora nutná k tomu, aby byl k dispozici čas potřebný k dohodnutí integrační fáze
- Poskytnutí rámce a koordinace odborníkem, který je s terénní sociální prací dobře obeznámen a má mandát k tomu, aby terénní sociální práci provozoval.
- Obeznámení s postupy terénní sociální práce a etickým rozměrem prostřednictvím koordinační práce a zajištění rámce.
- Vzájemné uznání ostatních pracovních sektorů v terénu
- Rozpočet pro sociální práci na ulici včetně nástrojů a materiálů potřebných pro prostředí, v němž člověk pracuje (kondomy, informace, hry...)
- Přístup ke školení

---

<sup>40</sup> ATTRueQ oblast Montréal. Viz také přehled literatury; práce prováděná pod vedením Annie Fontaine s Médecins du Monde, jakož i práce, kterou provádí Michelle Duval z École de travail social of UQAM ohledně problematiky vztahů mezi streetworkery a ostatními pracovníky.

## 2.5 Hodnocení terénní sociální práce

Od samého začátku musíme od sebe odlišovat **kontroly a hodnocení**. Princip kontroly spočívá ve zjišťování, zda jsou činnosti prováděny efektivně nebo zda jsou dobře využívány lidské a finanční zdroje, což všechno spadá do oblasti řízení projektu.

Tato kontrola je důležitá jak interně, tak externě a je nutná k tomu, aby byla terénní sociální práce profesionální. Myslet si, že streetworker nemá žádného nadřízeného, by bylo klamné a kontraproduktivní.

Naopak, více než kdy jindy se jedná o „**veřejnou službu**“, kterou poskytuje třetí strana, jež je k dispozici těm, kdo prožívají určité těžkosti a kdo potřebují pomocnou ruku, kterou ostatní veřejné nebo soukromé služby nedokážou nebo nechtějí nabídnout.

Otázka hodnocení je složitější. Týká se způsobu, jakým **přemýšlíme o účinnosti**. Filozof a sociolog François Jullien se tímto zabývá ve své „Smlouvě o účinnosti“<sup>41</sup>, „*těžkosti, s nimiž se evropské myšlení vždy potýkalo při vytváření teorie účinnosti. Tváří v tvář těmto těžkostem, se staví do opozice vůči přístupu čínské strategie, která je uváděna již ve starověkých textech z doby 5. a 6. století před naším letopočtem*“<sup>42</sup>.

Dva způsoby, jakým lze pohlížet na účinnost, lze tudíž znázornit v níže uvedené tabulce.

**Náklonnostní model** ukazuje podmínky pro úspěch sociálního zásahu. Pokusme se je nastínit v následující tabulce<sup>43</sup>:

	<b>Instrumentální model</b>	<b>Náklonnostní model</b>
<b>Koncepční rámec</b> <b>Sféra činnosti</b>	Vytvoření modelu činnosti Aplikace	Registrace v procesu Operace
<b>Oblasti jednání / činnosti</b>	Cíl, úkoly, sponzor, realizace Rozpad sítě	Odhad, podpora, konsolidace Podpora při zavedení
<b>Vztah s prostředím</b>		
<b>Zjišťovaná účinná metoda</b>	Přímá	Nepřímá
<b>Metoda realizace</b>	Včasné plánování Odhodlání /jednání	Žádný plán na začátku Volný průběh / úprava
<b>Prioritní postoj</b>	Vůle	Účast
<b>Specifikace místa</b> <b>Časový rámec</b>	Specifické vlastnosti Krátké, intenzivní, říditelné	Žádné vlastní místo Dlouhé, pomalé, postupné
<b>Rozhodující jednání</b>	Jednání založené na předvídání	Dvojitá návlnada
<b>Energetický režim</b>	Silový vztah	Flexibilita
<b>Kritéria soudržnosti</b>	Respektování pokynů a směrnic	Interaktivní polarizace
<b>Kvalita výsledku</b>	Viditelnost	Rozvaha a obezřetnost

Pokud se na první pohled zdá institucionální model jasnější, a to nejen pro lidi na západě, jeho srovnání s terénní sociální prací ukazuje, že postrádá relevanci v rámci skutečného hodnocení.

### **Koncepční rámec a oblast činnosti**

<sup>41</sup> Traité de l'efficacité. François Jullien, Paris, Grasset, 1996.

<sup>42</sup> La prévention, un concept en déperdition, Jacqueline Fastrès, Jean Blairon, Luc Pire, 2002.

<sup>43</sup> J. Fastès - Jean Blairon - *La prévention dans l'aide à la jeunesse. Un concept en perdition* - R.T.A. Asbl 1997.

Terénní sociální práce prováděná na základě předem definovaného modelu zásahů často jde proti realitě v terénu, která je nepředvídatelná.

Pokud se spoléháme na probíhající proces a pokud využíváme potenciál situace, znamená to, že se nenecháme utopit v problémech, které vyplývají z předem definovaných řešení, která musí být uplatněna za každou cenu.

Kvalita takového procesu je mnohem zajímavější, jelikož umožňuje vývoj a kreativitu.

### **Oblasti jednání a vztah s prostředím**

Každá situace s sebou přináší řešení problému; streetworker musí průběžně přehodnocovat situaci z hlediska jejího vývoje. V rámci zajišťování konkrétní podpory se bude snažit o konsolidaci získaných výsledků. Za tím účelem se zaměří na potenciál toho, čím prochází a s čím se musí každodenně potýkat.

Streetworkeri si musí dát pozor na to, aby nezaváděli svá vlastní řešení a musí počkat do té doby, až budou podmínky vhodné k tomu, aby mohli dotyčnou osobu konečně doprovodit na její vlastní cestě.

### **Hledání účinné metody a metoda realizace**

Účinnost terénní sociální práce nelze shrnout prostřednictvím jednoho přímého a jednoznačného výsledku. Dominantním prvkem by měla být kapacita pro průběžnou úpravu procesu, její význam v čase a účinky, které s sebou přináší daná situace.

### **Prioritní postoj**

Pokud se ohlédneme zpět, uvidíme, že chybějící plánování nijak nezmenšuje potřebu streetworkera pracovat relevantním a efektivním způsobem a být připraven na tento typ zásahu. Náklonnostní model, jak je zřejmé z jeho charakteristik, nevyžaduje od streetworkera méně pozornosti, odhodlání a obětavosti. Musí být vnímavý ke všemu, co může situace přinést, a to díky němu i navzdory němu.

### **Specifikace místa a časový rámec**

Tato konkrétní oblast jde ruku v ruce s trvalými obavami, aby člověka určitý problém příliš nezahltl. To by zastínilo mnohé stránky příslušného problému i jeho složitost.

Pokud řešíme různé problémy globálnější způsobem, můžeme je lépe umístit.

Spoléhat se na určitý probíhající problém by se mělo pouze časem, postupně, pomalou a soustavně.

### **Rozhodující činnost**

Jedná se o kombinaci dlouhodobé a základní činnosti, díky níž má terénní sociální práce smysl. Streetworkeri často odkazují na důležité spojení mezi individuální pomocí, jednáním komunity a jednáním skupiny, protože právě při interakci s těmito třemi oblastmi přichází ke slovu „dvojitá návnada“ a tehdy lze dosáhnout skutečného pokroku.

## 3. Kontext a problémy terénní sociální práce

### 3.1 Práce s mnoha aspekty

Terénní sociální práce je charakterizována mnoha zdroji vlivu a jmény, jakož i jejím přizpůsobením různým lidem a sociálním situacím. V současné době ji najdeme ve většině zemí, kde je provozována za účelem řešení různých sociálních problémů. Tato profese zahrnuje řešení mnoha problémů navzdory různým kontextům, v nichž funguje. Tato závěrečná část manuálu se zaměřuje na tento charakter terénní sociální práce, který má celou řadu aspektů, a také některé problémy, s nimiž se potýká při jejich realizaci.

#### 3.1.1. Řada různých vlivů

Historie terénní sociální práce s sebou přináší celou řadu zdrojů vlivu. Terénní sociální práce byla v průběhu času zmítána charitativními vlnami, politickými proudy, prací technokratických sociálních manažerů i různými sociálními hnutími a postupně se z ní stal způsob, jak mohou sociální třídy moralizovat, ale také způsob emancipace lidí na okraji společnosti.

Napětí, která vyznačují směr, jimž se terénní sociální práce ubírá, má své kořeny v dávné historii, kdy se různí lidé a instituce na tyto postupy zaměřovali jako na způsob regulování společenských tříd, jako balzám na neduhy společnosti nebo dokonce jako na nástroj na mobilizaci marginalizovaných sociálních skupin.

V této souvislosti a zejména s ohledem na mezinárodní dosah tohoto manuálu se zdá těžké jednoznačně stanovit, kde má tato práce své kořeny. Od Severní Ameriky po západní Evropu, od Jižní Ameriky přes Afriku po Asii a od skandinávských zemí až po země východní Evropy existuje celá řada historií terénní sociální práce. Někde byli jejími průkopníky náboženští misionáři, zatímco jinde to byli sociální aktivisté a částečně sociologové, jindy zase sociální nebo osvětoví pracovníci, kteří se v některých zemích mohli spolehnout na podporu politických autorit, zatímco v jiných zemích byli považováni za podvrtné živly. Sociální práci na ulici vytvořili mnozí částečně si podobní a naopak částečně zcela protichůdní lidé.

V současné době, kdy se jednotlivé formy terénní sociální práce odlišují, si můžeme všimnout toho, že tyto různé vlivy ovlivňují praxi souběžně s napětím, které označuje její směr. Ti, kteří se zabývají vývojem terénní sociální práce, si povšimnou toho, že rostoucí zájem o tuto práci v posledních letech byl odrazem mobilizačního úsilí občanské společnosti, která usiluje o lepší společné blaho, stejně jako používání nástrojů pro místní reinvestice do sociální sítě s výhledem na účinné a méně nákladné kontroly.

Navíc platí, že i když se některé politické síly zdají být sváděny zjevnou shodností terénní sociální práce, stěžujeme si na fakt, že v některých zemích Severu se zdá, že finanční zdroje jsou poskytovány pouze společně s rámcem, který stanovuje krátkodobé cíle, zaměřuje se na bezpečnostní možnosti nebo zajištění konkrétních sociálně sanitárních cílů. Proto platí, že zatímco jedna forma terénní sociální práce je výrazně podporována, zbývající formy jsou ignorovány a nahrazeny novými úkoly. Stejně tak na Jihu existuje zájem, ale ne vždy existuje finanční podpora, nebo pokud se objeví, je doprovázena restriktivními pokyny.

V této souvislosti se musí každá místní a národní historie terénní sociální práce podrobně prozkoumat – jen tak porozumíme důvodům, které se nacházejí v pozadí. To znamená, že navzdory všem rozdílům, které označují vývoj terénní sociální práce v zemích severu a jihu a východu a západu, dnes mnozí streetworkeri, kteří se sejdou ve stejné síti, doufají, že budou mít z tohoto postupu prospěch. Tímto způsobem budou čelit dehumanizaci metod řízení

sociálních a vzdělávacích struktur, buď kvůli zanedbání na straně veřejných úřadů ohledně marginalizovaných osob, nebo naopak proto, že k této práci přistoupili přehnaně institucionalizovaným způsobem.

Celkově platí, že na křižovatce mnoha cest terénní sociální práce nám sdílení zkušeností z různých zemí umožňuje určit význam této práce, což nám pomůže zastavit zvětšování propasti mezi většinovou společností a určitými skupinami osob a jejich kvalitou života. Tím, že se můžeme dostat blízko těmto lidem a jejich problémům, se zdá, že tento postup nazývaný extra-muros je dobrým způsobem, jak vyvolat sociální jednání, které se dokáže přizpůsobit měnícím se sociálním podmínkám. Jinými slovy, toto sbližování různých příběhů nám umožňuje přebudovat sdílené vnímání humánnějších a realističtějších sociálních opatření, kde se jednotlivec opět stává prioritou a přestává být prostředkem.

V současné době však v každé zemi existuje odlišný institucionální nebo politický kontext spojený se sociální prací na ulici a tato práce se odlišuje zejména otázkami a problémy, které vyvolává. Uvážíme-li to, že tento typ práce nelze redukovat na čistě technickou nebo dokonce metodologickou úroveň, musíme si uvědomit, že se její zájem pohybuje kolem její etické a politické roviny, a to během konstantní interakce s jejím prostředím a měnící se společností.

Právě v tomto nově vznikajícím kontextu vznikla mezinárodní síť streetworkerů. Vytvoření skupiny sociálních streetworkerů rozhodně není malý počín, a to ani v rámci historie této práce. Nedostatek prostředků, jimž projekty v oblasti terénní sociální práce tolik trpí, skupinové investice tohoto typu ještě více komplikuje. Streetworkeré jsou také příliš zaměstnáni svými vlastními úkoly a problémy, které jsou charakteristické pro tento typ sociální práce a jsou nuceni věnovat obrovské množství energie na získávání finančních prostředků – jen tak mohou udržet své projekty při životě.

Sít' se navzdory všem problémům podařilo v podstatě vytvořit zejména kvůli postoji, který bylo třeba zaujmout tváří v tvář aktuálním problémům a mnoha potřebám, které nebyly uspokojeny. Streetworkeré si uvědomovali, že budou muset řešit podobné úkoly a problémy, a proto usoudili, že by jim jejich spolupráce mohla pomoci v prosazování svých cílů v oblasti zlepšení společného blaha. V tomto ohledu můžeme jako příklad potenciálu národní a mezinárodní mobilizace uvést odhodlání streetworkerů z Demokratické republiky Kongo vytvořit nový zákon na ochranu dětí. Ukazuje to rovněž symbolickou sílu, jakou toto sdílení představuje.

### 3.1.2. Jedna profese, různá jména

Pro práci těchto profesionálů, kteří pracují ve veřejných prostorách, jako jsou ulice, parky, školy atd., se používají různá jména.

V každé zemi a v každém kontextu existují specifické podmínky, které vedou k její vlastní kategorizaci; kategorizace a jména, která mimo tento specifický kontext nedávají smysl.

Ačkoliv společným prvkem strategie všech streetworkerů na celém světě je to, že **jsou odpovědní za všechny lidi tam, kde jsou**, existují různé strategie, které se liší podle vzdálenosti, konkrétních lidí, problémů atd.

Tyto koncepty jsou rovněž ovlivňovány místními tradicemi a kulturou. Stejně tak je pravdou to, že se **ulice stává novým centrem přitažlivosti**.

Pojem „**street work**“ (**terénní sociální práce**), který byl již přeložen do většiny jazyků, zůstává i nadále nejpoužívanějším termínem, který označuje práci na ulici.

V některých zemích, jako je například Belgie, se k tomuto jménu dodává slovo „**sociální**“. Proto musíme rozlišovat mezi následujícími termíny:

- **Osvěta na ulici**, která povzbuzuje sociálně osvětovou podporu a činnost na úrovni komunity.
- **Aktivity na ulici**, které napomáhají organizaci skupiny, kulturní a sportovní činnosti a také pomoc lidem s realizací jejich projektů.

Důležitost osvěty je rovněž zřejmá u takových termínů, jako je **street pedagogue** (Polsko), **street educator** (francouzsky a španělsky hovořící země) a **street teacher** (Itálie).

Například v Quebecu existuje vedle klasické terénní sociální práce, která se zaměřuje na takzvané marginalizované sociální prostory, jako jsou bary, „piquerie“, squaty a byty, takzvaná **travail de milieu**, která se zaměřuje na institucionální oblasti, jako jsou školy, podniky atd.

V anglicky hovořících zemích se používá rovněž termín „**Outreach work**“, který označuje terénní sociální práci, která usiluje o přesměrování nebo pohyb směrem ke konkrétním službám, které se přizpůsobují problémům lidí. Na druhé straně zde existuje „**Detached work**“, která se nezaměřuje tímto směrem, nýbrž se soustředí na všechny životní prostory cílové skupiny obyvatel.

Od toho se odlišuje „**Street-based work**“, protože to je práce, která se odbyvá pouze na ulici.

Těchto několik termínů, které se používají na celém světě, nebude nikdy vyčerpávající počet, protože existuje velké množství aspektů. Proto na základě místních kultur, institucionálních kontextů a různých otázek spojených s organizací sociálních služeb v každé zemi, se pro charakteristiku různých postupů souvisejících s terénní sociální prací používá různorodá terminologie. Je téměř vyloučeno, abychom v tomto krátkém manuálu prodiskutovali celou řadu nuancí, které označují jejich podobnosti a odlišnosti. Musíme zdůraznit to, že slova nikdy nedokážou vyjádřit všechno a že je důležité, aby každá definice byla zasazena do náležitého kontextu.

*Vídal jsem ty děti v místech, kde jsem dříve pracoval, ale k nám, na místo, kde jsme pracovali, nikdy nepřišly. Rozhodl jsem se proto, že se přidám k lidem, kteří chtějí těmto zanedbávaným a marginalizovaným dětem pomoci. Tyto děti se ocitly na tak vzdáleném okraji společnosti, že už jim nedokáží pomoci ani různé užitečné instituce, jako jsou kluby pro mladé lidi, atd. Proto se jim dá pomoci jedině úplně jinak – a terénní sociální práce je přesně tím správným způsobem.*

*Každý den přináší nové problémy a nikdy to není rutina. Prostě mě to baví.*

*Naučil jsem se rovněž spoustu věcí, které jsou užitečné v mém soukromém životě, a dozvěděl jsem se spoustu věcí o sobě samém. Navíc mám plány do budoucnosti, kdy bych chtěl svoji aktivitu v oblasti terénní sociální práce rozšířit a chtěl bych podporovat nové organizace, protože se jedná o dobrý a také levný způsob, jak pomoci potřebným lidem.*

*Workshop streetworkerů v Polsku*

*Na ulici a v přilehlých čtvrtích mi rodiče říkají právník dětí. Nevím proč, protože já z větší části pracuji na projektech určených mladým lidem, které se zaměřují na profesionální školení. Avšak na základě toho často hovoříme o celé řadě dalších věcí, které mladé lidi zajímají a trápí. Velice rychle se z nás stávají takoví praktičtí lékaři pro mladé lidi.*

*Workshop streetworkerů v Tunisku*

### **3.1.3. Různí lidé**

Nikdo se nemůže zcela vyhnout riziku, že jej postihne chudoba a sociální vyloučení. Je tudíž logické, že se na ulicích ocitají lidé různých věkových skupin a ve velmi různorodých situacích (děti ulice, pracující děti, využívaní lidé, prostitutky a prostituti, bezdomovci, dospělí na okraji společnosti, drogově závislí...).

I když se v této práci často zabýváme problematikou dětí a mladistvých jako cílových skupin, nesmíme zapomínat, že streetworkeri pracují také s mnoha dospělými. Stále častěji dochází k tomu, že na ulici žijí celé rodiny. Tato různorodost vyžaduje úpravy metodologie.

Ačkoliv s sebou život na ulici přináší nebezpečí a rizika, je rovněž místem pro socializaci a odpor. Komplexní a náročný problém dětí ulice se zlepšuje a začíná se mu dostávat pozornost, kterou si zaslouží – je to totiž způsob, jakým pohlížíme na mladé lidi žijící na ulici. Někteří odborníci považují život na ulici nejen za negativní důsledek odcizení a vyloučení, ale pro spoustu dětí představuje pozitivní strategii bezprostředního přežití, přebudování strukturálních, sociálních a přechodných kontaktů, které jim umožní dostat svoji budoucnost lépe pod kontrolu.

Pokud dokážeme tomuto fenoménu porozumět na základě pohledu z různých úhlů, umožní nám to začít uplatňovat takové přístupy v oblasti zásahů, které mají větší respekt pro skutečné problémy. Můžeme například překonat charitativně zaměřený a pesimistický pohled na tuto problematiku (ulice je sama o sobě špatná), který nás vede k tomu, abychom nejdříve provedli nápravná opatření (dostat děti z ulice). Tímto způsobem budeme schopni vnímat ulici jako místo, které poskytuje lidem zde žijícím smysl a obohacuje je, a tak ji můžeme použít jako

rámec pro opatření, které pomůže dětem vybudovat si svoji budoucnost jako u odpovědného dospělého.

Obzvláště velkou pozornost musíme věnovat rozdílným dopadům v závislosti na pohlaví dotyčné osoby a musíme důkladně zvažovat rozdíly mezi situacemi, v nichž se ocitli teenageři, dívky a chlapci, ženy a muži.

Pokud různí lidé procházejí stejným typem vyloučení, neznamená to, že všichni vždy mají k dispozici stejné nástroje, jak této situaci čelit a jak přežít. Mladá dívka bývá na ulici často vystavena většímu nebezpečí. Na druhé straně nemůžeme ignorovat klíčovou roli, kterou ženy hrají jako faktor vývoje. Proto je důležité vycházet ze zdrojů prostředí, jako jsou například určité skupiny žen.

### **Dívky a ženy na ulici: dvojitá stigmatizace**

Situace dívek a žen, které žijí na ulici, je dvojnásob složitá – skutečnost, že jsou ženy, a skutečnost, že žijí na ulici, je činí obzvláště vyloučenými a zranitelnými, zejména s přihlédnutím k machismu, který ovládá současnou společnost.

Stejně jako v případě velkého množství žen na celém světě i zde platí, že jedno z největších porušování jejich lidských práv spočívá v tom, že jim není umožněno samostatně se rozhodovat o tom, co se bude dít s jejich tělem, a také odmítnutí jejich sexuálních a reprodukčních práv, což v té nejdrsnější formě vede k těhotenství. Ačkoliv dívky a ženy často otěhotní poté, co provozují nechráněný sex nebo v důsledku sexuálního zneužití nebo znásilnění, rozhodnutí ohledně budoucnosti jejich těhotenství je často v rukou institucí a programů zaměřených na pomoc ženám: jejich těhotenství může probíhat pouze na několika místech, kde se jim dostane profesionální péče, a musí se vypořádat s tím, že jejich případné přání být matkou na ulici bude okamžitě odmítnuto. Toto sociální vyloučení, protože jsou ženami, zasahuje často do takové hloubky, že se stává neviditelným, a my tak nemáme spolehlivé informace o jeho skutečném rozsahu.

V případech, kdy -náctileté a mladé ženy žijí samy se svými dětmi na ulici, dochází nejčastěji k tomu, že přednost má situace, kdy je zranitelné dítě násilím odebráno matce a následně je umístěno v určité instituci (veřejné nebo soukromé). Morální konflikt nepochybně připouští toto porušení určitých práv. Akceptovat situaci, kdy -náctileté dívky se svými dětmi nebo těhotné ženy žijí na ulici, je opravdu velice těžké, a proto zde existuje sociální síť umožňující přežít, která je chrání před riziky a/nebo uspokojuje jejich nejnaléhavější potřeby. Bohužel dochází často k tomu, že jsou často naprosto ignorovány názory a potřeby mladých matek, což je u přístupu založeném na ochraně práv, který má mladé matce i jejímu dítěti zaručit nejlepší podmínky pro život, přinejmenším podivné. Každodenně jsme svědky toho, jak jsou těmto ženám násilím odebírány jejich děti a jak jsou matky veřejně hnány k odpovědnosti za svůj způsob života.

#### **3.1.4. Různé sociální situace**

Globalizace dominantního tržního modelu vede k politické, ekonomické, sociální a kulturní krizi, již jsme svědky jak na Severu, tak na Jihu. Intenzita konkurence ve snaze o dobytí nových trhů, zadluženost, striktní postupy a strukturální změny uplatňované mezinárodními finančními institucemi vedou k různé míře zvyšování nerovnosti a sociálního vyloučení.



Standardizace rozvojových politik a chování vede k tomu, že je jednatel redukován na pouhého spotřebitele, a k ničení kulturní identity. Tyto jevy – chudoba, sociální vyloučení a útok na identitu jedince – jdou navíc ruku v ruce s procesem individualizace společnosti, který vede k tomu, že se občané stále méně účastní veřejných záležitostí. Vezmeme-li navíc v úvahu rostoucí problém chudoby a sociálního vyloučení na celém světě, není divu, že dochází ke krachu dialogu mezi politickými a hospodářskými vůdci a běžnými lidmi. Tito vůdci považují běžné lidi za viníky své vlastní situace, a proto vkládají veškerou tíhu sociální kriminality na ramena jednotlivců.

Po dlouhou dobu jsme sociálně vyloučené lidi považovali za někoho, kdo nedokáže využít výhod, které nabízí ekonomický růst. Bez ohledu na výrazně zvýšení světového bohatství žije významná část populace ve velké bídě. Nesmíme zapomínat na to, že v současné době žije více než polovina světové populace za méně než 1 Euro denně a že 83 % světového bohatství patří pouze 20 % lidí.

Proto, ačkoliv hranice mezi rozvojem a úpadkem prochází napříč každou společností a každým velkým městem na Severu i na Jihu, existují bohužel lidé, kteří profitují z výroby a hromadění bohatství, a na druhé straně jsou zde ti, kteří na odpovídající podíl na světovém bohatství nikdy „nedosáhnou“. Mladí lidé bez práce, bezdomovci, lidé s nízkými příjmy, mladí lidé zahraničního původu, kteří žijí v těch nejchudších čtvrtích a oblastech... Propast mezi nimi se neustále prohlubuje.

Na jedné straně jsou zde ti, kteří nějaký majetek mají a víceméně z růstu profitují, ale přitom se neustále bojí toho, že skončí na druhé straně, a na lidi z té druhé skupiny (na ty, co nic nemají) se dívají s podezřením. Na druhé straně zde jsou ti, kteří z ekonomického růstu žádný prospěch nemají a trpí vážnou stigmatizací. V situaci, kdy je skutečná sociální identita nahrazena virtuální sociální identitou, se obrázek, jaký si jedna skupina dělá o té druhé, stává realitou, čímž se dále zvyšuje propast mezi nimi.

Tento vývoj konceptu lidí vyloučených ze společnosti ukazuje, jak moc jsou lidé ohroženi nedostatkem materiálních zdrojů a jak jsou zranitelní případným rozpadem systému vztahů. *Nejen, že jsou tyto lidé na cestě k chudobě, oni jsou i na cestě k naprosté izolaci,*<sup>44</sup> což znamená, že zde dochází k rozpadu sociálních vztahů. Ekonomická nestabilita vede k chudobě a křehké vztahy vedou k izolaci.

V tomto kontextu pak „nebezpečná čísla růstu“ v očích dobře situovaných lidí s sebou přinášejí nárůst počtu narkomanů, kriminálníchků, marginalizovaných osob atd.

V Africe, kde (koneckonců jako všude jinde na světě) představuje ulice největší nebezpečí sociální destabilizace, je vynakládáno značné úsilí na vzdělávání dětí. Zde leží významný úkol pro politické aktéry a metody sociální práce. Děti ulice nebo lépe řečeno děti, které se ocitly v konfliktu se společností, se staly nepřijatelnou obětí zla, které stále více prorůstá celou společností.

*Většina sociálních pracovníků v Demokratické republice Kongo si s velkou citlivostí, inteligencí a odvahou vytvořila v nesmírně složitých podmínkách vlastní sociálně vzdělávací strategie. Streetworkeri se začali setkávat s dětmi a snažili se uspokojovat jejich primární potřeby (jídlo, oblečení, zdravotní péče, dočasné ubytování přes noc) v naději, že je přimějí k tomu, že samy na základě svého svobodného rozhodnutí opustí ulici s tím, že většina z nich obdrží zpočátku podporu pro různé projekty a bude-li to možné, tak i podpoří integraci s jejich rodinami nebo jejich dočasné umístění v přizpůsobených a specializovaných*

<sup>44</sup> In *Magazine littéraire*. - July - August 1995 - p.21 - L'avènement d'un individualisme négatif. Robert Castel

*institucích (hostely, centra pro mládež nebo školící workshopy...). Poměrně velkému počtu z nich se podaří tímto projít a zintegrují se do společnosti. Jiným se to však nepodaří.*

*Většina osvětových pracovníků své strategie a přístupy neustále znovu přehodnocuje.*

*Většinou přestávají uplatňovat radikální strategie (hostely, stravovací centra) a spíše upřednostňují proces sociálně osvětového charakteru. Důvody těchto změn jsou různé a mění se:*

- Rostoucí počet dětí a mladistvých, kteří žijí nebo pracují na ulici,*
- Vůle pomoci dětem zapojit se do vzdělávacího partnerství,*
- Společenství a interaktivní volba, jinými slovy zapojit místní společenství.*

*Workshop streetworkerů v Demokratické republice Kongo*

Následně to znamená konec systému, v němž za jednotlivce někdo přebírá odpovědnost. Místo toho nastupuje diverzifikované partnerství, které má své pevné postavení ve čtvrtích, kde mladí lidé žijí a pracují. Stručně řečeno, právě osvětoví pracovníci musí radikálně změnit své strategie, přístupy a metody sociálních zásahů.

**Od chvíle, kdy začnou pohlížet na dítě jako na předmět svého vlastního rozvoje, začínají přehodnocovat celý svůj přístup.**

## **3.2. Podoby sociálního vyloučení**

V otázkách týkajících se sociálně vyloučených lidí existují různá paradigmatata. Není třeba připomínat, že cílem tohoto manuálu není zabývat se všemi teoretickými aspekty tohoto problému. Nicméně neuškodí si připomenout, že pokud budeme každodenně přicházet s takzvanými sociálně vyloučenými lidmi do styku přímo na veřejnosti, pomůže nám to pohlédnout na jejich situaci z pohledu, který na ně primárně pohlíží jako na rovnoprávné osoby narozdíl od pesimistických, bezpečnostně zaměřených a technokratických interpretací.

### **3.2.1. Život na ulici: nový sociální jev vznikající tváří v tvář sociálnímu vyloučení**

Hovořit o lidech, pro něž se život na ulici stal životním stylem, se stává celosvětovým jevem; skupiny lidí, kteří přežívají na ulicích, nalezneme ve většině zemí světa.

Je třeba se zmínit o tom, že život na ulici bývá výsledkem různých procesů sociálního vyloučení, což znamená, že kvůli dané sociální situaci jsou tito lidé zbaveni možnosti osobního a lidského rozvoje nebo jsou od ní izolováni.

V různých obdobích lidské historie docházelo k tomu, že byla ženám, dětem a mladým lidem odepírána účast na záležitostech, které se jich dotýkaly. Důvodem bylo, že tito lidé byli pokládáni za podřadné a mělo se za to, že nejsou schopni hovořit do záležitostí, které se týkaly jejich života nebo společnosti. V případě některých skupin lidí tato situace stále přetrvává; dodnes přetrvávají určité společenské a strukturální podmínky, které určitým skupinám lidí neumožňují rozvinout a využít existující příležitosti.

Skupiny lidí, kteří přežívají na ulicích, neexistují pouze v méně rozvinutých zemích nebo v zemích, kde existuje značná nerovnost ohledně rozdělení bohatství. Panuje obecná představa, že tyto skupiny existují pouze ve velkých městech v Latinské Americe nebo Africe, kde žijí na ulicích mladí lidé, ženy, celé rodiny i dospělí. Ve skutečnosti však k tomu dochází rovněž v Evropě, Severní Americe a v Asii. Díky tomu dokážeme lépe pochopit, že kategorie sociální analýzy známá jako „sociální vyloučení“ není problémem, který souvisí výlučně s ekonomickou chudobou, ale že zde hrají roli také další prvky jako například kulturní, ekologické, vzdělávací a politické faktory. Jako příklad můžeme uvést ilegální imigranty v Evropě, kteří trpí sociálním vyloučením proto, že nemají přístup k sociálnímu zabezpečení nebo solidárním sítím a mají problém se naučit cizí řeči a sžít se s novou kulturou; kvůli tomu se ocitají v nevýhodné situaci při hledání zaměstnání, které by jim mohlo umožnit vydělat si dostatek peněz na to, aby si našli slušné místo na bydlení, k tomu, aby získali přístup ke zdravotním službám nebo k možnostem trávení volného času. To je důvod, proč takovému člověku bude jeho postavení ilegálního imigranta bránit navzdory jeho osobnímu úsilí v tom, aby se vymanil ze svého sociálního vyloučení, a existuje značná pravděpodobnost, že bude žít a získá novou identitu, která se bude soustředit kolem jeho přežití na ulici.

Lidé, kteří jsou sociálně vyloučeni, představují rovněž skrytou populaci – jedná se o skupinu, jejíž sociální existence je popírána. Tito lidé jsou zcela zbaveni svých práv, protože jsou fakticky neviditelní a skrytí před zraky osob a orgánů přijímajících rozhodnutí. Nevíme, jak žijí, a oni se někdy sami snaží zůstat ukrytí, protože je to pro ně způsob, jak se chránit před diskriminací a sociálním násilím, jemuž jsou vystaveni.

Tváří v tvář této ignoranci a individualizovanému přístupu se vztahy mezi muži a ženami, kteří žijí na ulici, a vládou a institucemi obvykle redukuje na „doktrínu proti těm, kteří žijí neuspořádaným životem“, která trestá ty, kteří se vymykají normálu nebo jsou sociálně odchylní, a odmítá je uznat jako jednotlivce se zákonnými právy. Zde je třeba hledat kořeny toho, proč může mít sociální politika, institucionální modely a vzdělávací metody pouze

omezený dopad na změnu jejich životního stylu, přičemž se z těchto momentů dokonce stávají faktory, které zvyšují jejich diskriminaci a přispívají k tomu, že tito lidé i nadále zůstávají na ulici. Vytvářejí totiž instrumentální vztah založený na využívání služeb, aniž by přitom jakkoliv transformoval jejich očekávání ohledně budoucího životního stylu.

V posledním desetiletí začala skupina osvětových streetworkerů přemýšlet o svém vlastním osvětovém postupu a navrhla kategorii analýzy, která nám umožní lépe porozumět vztahu mezi sociálním vyloučením a životem na ulici. **Populace, která žije na ulicích**, se skládá z různých skupin, které jsou výsledkem historických faktorů vyloučení ze společnosti v rámci velkých segmentů populace. Jsou mezi nimi chlapani, dívky, mladí lidé, ženy, rodiny, dospělí i starší osoby z různých sociálních a kulturních skupin, kteří se prostřednictvím přežívání na ulicích po celé generace učí žít ve skupinách a sdílejí znalosti, sociální sítě a prostor. Dokonce i když si akademická literatura v této oblasti všimá přítomnosti dětí a dospělých, kteří žijí na ulici od dob kolonizace Latinské Ameriky nebo od středověku v Evropě, tak teprve v posledních desetiletích nabyt tento jev mezinárodních a masivních rozměrů. Navíc u různých generací dětí, které se narodily na ulici, docházelo k tomu, že generační změny v některých případech upřednostnily existenci „kultury života na ulici“, která se pro účely přežití ukázala být vysoce účinnou, ale stala se z ní překážka pro institucionální zásahy, které neuznávají znalosti důležité pro lidi žijící na ulicích.

Nejvíce globální a nejviditelnější je koncept „děti ulice“. Je tomu tak částečně díky tomu, jak velkou pozornost mu věnují mezinárodní organizace a vlády, což tento fenomén omezuje na problémy dětí, které opustily jejich rodiny, a na nedostatky vzdělávacího systému. Tento pojem však v sobě skrývá složité sociální interakce ulice a popírá uznání občanských a individuálních práv tím, že celý problém považuje za ochranu jednotlivců. Právě proto se iniciativy vlád a institucí, které se v tomto ohledu pokoušejí pomoci, většinou míjejí účinkem – nevyužívají totiž participační procesy ani sociální učení. Místo toho celou situaci omezují na pojem „nepřizpůsobivých jedinců“ a mají sklon uvažovat pouze v kategoriích sociální detence a sociálního čištění. Ve většině zemí neexistují žádné veřejné politiky nebo rozpočty, které by byly konkrétně určeny pro tuto sociální skupinu.

Ačkoliv se postupem času díky vědě dozvídáme stále více a více o světě lidí nebo o genetice, lidem žijícím na ulici se sociální vědy stále vyhýbají. I po více než 50 letech, kdy se s problémem lidí žijících na ulici potýkáme, stále hovoříme pouze o „dětech ulice“ nebo „lidech v nouzi“. Výzkumné články se navzájem hojně citují, nepřinášejí však žádné nové poznatky, které by pomohly porozumět touto jevu v celé jeho složitosti. Pokud tuto problematiku označujeme pomocí takových pojmů, jako jsou „děti ulice“ a „bezdomovci“, nejsme schopni vytvářet nové poznatky o jevu lidí žijících na ulici a v takovém případě je složité aplikovat přístup založený na zákonných právech v rámci institucionálních postupů. Pomineme-li různé iniciativy – z nichž některé mají zajímavé výsledky a jiné kvůli své nekonzistenci zanikly – neexistují zde organizované struktury, které by podporovaly dialog a uznání dotyčných sociálních aktérů: lidí, kteří žijí na ulicích, streetworkerů, institucí a vlád. Obecně platí, že veřejnost postrádá globální vizi fenoménu života na ulici, upřednostňuje zásahy založené na pomoci a naprosto opomíjí procesy občanské účasti.

Dalšími strategickými činiteli, jejichž znalosti jsou jen zřídka využívány, jsou sociální osvětoví pracovníci, kteří pracují na ulicích. Právě prostřednictvím jejich práce instituce a programy přímo zasahují populaci ve sdílených prostorách nebo úkrytech, kde přežívají. Bohužel většina sociálních osvětových pracovníků, kteří působí na ulicích, zdědila tradiční institucionální pohled na celý problém, a navíc tito lidé postrádají metodologické nástroje a koncepty potřebné k provádění jejich osvětové práce na ulicích, což často vede k tomu, že zásahy končí neúspěchem. Tato profese je nedostatečně oceňovaná a navíc ve většině zemích

navzdory tomu, že je zde tato práce prováděna více než 20 let, neexistují specializovaná centra a z veřejných zdrojů se jen velmi málo peněz investuje do školení těch lidí, kteří si přejí v tomto oboru pracovat. Z toho všeho vyplývá, že školení v tomto druhu práce lze získat pouze empiricky: na základě každodenní práce, tím, že budete nablízku dětem a mladým lidem přímo v jejich prostředí.

Pokud přispějeme novými myšlenkami k tomu, abychom porozuměli fenoménu života na ulici, tj. přestaneme neustále hovořit o „dětech ulice“ a akceptujeme širší vizi, v rámci které budeme hovořit o populaci na ulici, dokážeme poskytnout lidem žijícím na ulici novou dimenzi jakožto nositelé historické změny. Také nám to však umožní používat deklaraci lidských práv jakožto vůdčí prvek pro osvětovou práci s touto skupinou lidí, která se skládá ze sociálně vyloučených dívek, chlapců, mladých lidí, žen, celých rodin i dospělých, kteří se ocitli na ulici, kde našli místo pro své přežití a sociální existenci.

Paradigmata „populace žijící na ulici“, „kultury lidí žijících na ulici“ a „lidských práv“ upřednostňují vytvoření inovativního myšlenkového procesu a nových sociálních postupů pro vlády, instituce a streetworkery. Tento myšlenkový proces bude mít společně s horizontální výměnou myšlenek, metodologií a zásahových programů vliv na vznik nových poznatků, které pomohou vládám a institucím měnit sociální postupy tak, aby streetworkeré a sociální osvětoví pracovníci mohli používat přístup založený na právech.

### **3.2.2. Co děláme s těmi, kteří se nevzdají života na ulicích?**

Na celém světě byly po dobu tří desetiletí vyvíjeny různé veřejné a soukromé programy, jejichž cílem je nabídnout lidem žijícím na ulici alternativní způsob života. Některé z těchto programů obdržely značné prostředky z veřejných zdrojů, zatímco jiné podpořily sociální organizace. Přesto však existuje značný počet lidí, kteří přijímají život na ulici jako svůj způsob života. Rozhodnutí trávit svůj život ve veřejném prostoru hlavní ulice a učinit z ulice životaschopnou alternativu pro život lze pochopit pouze prostřednictvím konstrukce kultury spočívající v životě na ulici (Pérez Garcia, 2002); musíme porozumět tomu, jak celá řada způsobů života, zvyků, znalostí a stupně rozvoje umožňuje lidem žijícím na ulici vytvořit si hodnotový žebříček a rozhodnout se žít ve skupinách lidí žijících na ulici, které následně představují proces socializace mezi sociálně vyloučenými lidmi.

Většina veřejných a soukromých iniciativ vždy obsahuje vizi pomoci, která je založena na tom, že se na dotyčné lidi pohlíží jako na objekty, které potřebují ochranu, nebo jako na lidi, kteří potřebují péči. Sociální obrázek této skupiny obyvatel je v podstatě snůškou velkého množství různých pověr, které nám brání porozumět šíři a složitosti problematiky související s touto sociální skupinou místo toho, abychom toto téma omezili na oblasti soukromého/rodinného života a označili je za nepřizpůsobivé a nebezpečné oběti, za jakési zástupce všeho zla.

Jedním z nejhorších způsobů, jakým jsou porušována lidská práva lidí žijících na ulicích, je řídicí diskriminace. Tito lidé jsou automaticky označeni jako „menšina“ a za nezpůsobilé, aniž by si kdokoliv vyslechl jejich názor na témata, která se jich dotýkají, čímž dochází k popření jejich postavení jakožto subjektů s právy, protože řídicí vize neuznává občanství těch, kteří jsou vyloučeni ze sociálního života. Samotná koncepční definice, která byla použita k označení těchto lidí, nás vede k zajímavé debatě o tom, jak je ve své podstatě složité uznávat je jako sociální aktéry města; tito lidé jsou označováni mimo jiné jako lidé bez přístřeší, bez trvalého bydliště, povaleči, narkomani, nezletilí v extrémně složitých situacích, děti ulice atd., a právě tyto výrazy přispívají k tomu, že nejsou uznáváni jako plnohodnotní občané nebo zástupci.

Řídící diskriminace je jemné a nenápadné rozšíření tradiční diskriminace, která rozlišuje mezi těmi, kteří se ocitli mimo „normu“. Tento typ diskriminace spočívá na dvou věcných principech: jedná se o nezletilé nebo nezpůsobilé osoby – a to bez ohledu na věk a poznávací kapacitu dotyčné osoby. To znamená, že veškeré ochranné činnosti nejsou afirmativní akce vycházející z práv jednotlivce, které by byly zaměřeny na snazší prosazování lidských práv, protože v principu jsou používány jako způsob ospravedlňující autoritativní jednání. V případě dětí ulice to získává formu zajímavého a složitého aspektu, který vychází z toho, že od rozhovorů o právech je uplatňován tradiční pohled na základě vize potřeb, který má přednost před vizí založenou na právech. Proto snadno dospějeme k závěru, že je možné porušit něčí práva tím, že dostaneme jeho ostatní práva pod dohled. Například se zdá, že „záchrana něčího života“ je v rozporu s respektem pro právo na svobodu a právem poskytnout mu možnost mít názor na věci, které se ho týkají; ačkoliv v celkovém obrázku lidských práv může existovat hierarchie mezi právy, všechna práva musí být respektována stejným způsobem.

### **3.2.3. Užívání omamných látek jako příčiny počátku vyloučení a popření práv**

Různé studie (Lucchini, 1993; Medina, 2000) tvrdí, že užívání drog mezi lidmi na ulici tvoří významnou složku jejich identity a socializace mezi skupinami společně žijících osob. To je důvodem, proč dívky, chlapi, mladí lidé i ženy a muži žijící na ulici mívají často problémy s užíváním nezákonných látek. A to je také důvodem, proč se případný proces integrace do jiných center, než je ulice, pro ně stává stále větším problémem. Neexistence pozitivních sociálních sítí a sociální stigma, které si s sebou nesou, jim brání v tom, aby si našli formální zaměstnání, které by podpořilo jejich proces začlenění do společnosti. Představa sestupné spirály negativních událostí asi nejlépe vystihuje myšlenku, kterou lidé závislí na drogách označují jako „dostat se na dno“.

Znovu platí, že řídící diskriminace obsažená v tradičním přístupu zakládá svůj zásah na popření práv lidí žijících v sociálním vyloučení. Hlasy lidí ulice jsou ignorovány, protože jsou považovány za škodlivé pro ně samotné, má se za to, že tito lidé postrádají schopnosti nutné k tomu, aby se o sebe dokázali sami postarat. Právě proto je priorita kladena na rozhodování autorit o životech dětí a mladých lidí na ulici.

### **3.2.4. Kriminalizace a represe**

Druhým extrémem na druhé straně téže mince je kriminalizace chudoby – právě tímto způsobem úřady často reagují na fenomén života na ulici.

Fenomén lidí žijících na ulici se rozšiřuje po celém světě a stává se čím dál složitějším. Oficiální místa na tento vývoj reagují většinou prostřednictvím kontroly a represe jeho vývoje, k čemuž využívají různé strategie. Zřejmě nejvíce diskutovaným je model nazývaný „Giulianiho syndrom“ – důvodem je flagrantní porušování lidských práv lidí žijících na ulici. Tento model byl uplatněn v New Yorku a dostalo se mu celosvětové pozornosti. Jeho základem byla takzvaná nulová tolerance a zavádění mechanismů dotované pomoci pro lidi, jejichž život se vymyká americkému stylu života. Objevilo se velké množství stížností na policejní brutalitu a zhoršení životní úrovně na ulicích New Yorku.

Způsob, jakým Rudolph Giuliani pohlíží na veřejná místa a obyvatele ulic, v sobě obsahuje výše uvedenou kontrolní diskriminaci; jednoduše proto, že redukuje chudobu na odpovědnost lidí, kteří představují problém pro obyvatele města, čímž vlastně staví vztah nerovnosti na

hlavu, jelikož popírá, že tyto mladé nezaměstnané lidi, kteří jsou odkázáni na neformální práce, vyloučila společnost. Na stejné úrovni popírá existenci lidí na ulici, zejména dětí, tím, že je spojuje s chudobou, nestabilní prací, nedostatečnou sociální politikou v oblasti distribuce příjmů atd., čímž osoby žijící na ulici přímo umísťuje do „tavícího kotle“ potenciálních kriminálních.

### 3.3. Úkoly a problémy spojené s postavením terénní sociální práce

V předcházející kapitole jsme se podrobněji zabývali úkoly a důvody spojenými s terénní sociální prací, tím, jakým způsobem je třeba postupovat při realizaci těchto úkolů v praxi, jakož i různými formami této práce a reálnými problémy, které se snaží řešit. Touto poslední kapitolou se pomalu chýlíme k závěru našeho rozboru metodologie terénní sociální práce a budeme se zde zabývat úkoly souvisejícími s postavením tohoto typu práce v současném sociálním kontextu.

#### 3.3.1. Terénní sociální práce, sociální problémy a jejich řešení.

V souvislostech, které jsme právě popsali, můžeme poznamenat, že žijeme ve společnosti, která **trpí stále větší fragmentací**. Skupiny lidí, do nichž patříme, nebo ty, které se považují za odlišné, se navzájem stále systematictěji odmítají. Rozdíl se hledají všude: v barvě pleti, místě, kde lidé žijí, ve škole nebo v náboženství. Zvyšuje se propast mezi mladistvými a staršími, mezi muži a ženami, mezi mladistvými z problematických oblastí atd.

V tomto klimatu rozdělené společnosti platí, že pro lidi, kteří jsou předmětem kritiky, je místo kriminálního nebo drogově závislého často lepší, než vůbec žádné místo k životu. Jak jsme již viděli dříve, toto nálepkování patří do kategorie **stigmatizace**, prostřednictvím které **tato virtuální totožnost postupně nahrazuje skutečnou totožnost nejslabších lidí**. Dochází tudíž k tomu, že to, co si o myslíme o ostatních – tyto obrazy a předsudky – vítězí nad realitou.

**Musíme si uvědomit, jak silné důsledky přináší každodenní život člověka se stigmatem** tomuto člověku i lidem, kteří žijí v jeho blízkosti. Tento jev pramení z obecně objektivního a reálného prvku a na jeho základě odvozuje nejrůznější druhy subjektivnějších a často nesprávných charakteristik. Proto například nezletilý člověk žijící ve špatné čtvrti musí počítat s rizikem, že jej budou ostatní velice brzo považovat za nebezpečného. Stigmatizace tak postupně a na základě toho, o čem jsme hovořili na začátku, tomuto člověku přinese celou řadu následků:

- Znehodnocení jeho vlastních schopností a potenciálu („jelikož žije v této čtvrti, bude se mít za to, že se hůř učí“);
- Dehumanizace stigmatizované osoby a vznik dojmu, že stigmatizovaná osoba je nebezpečná. „Ta čtvrť je plná násilí ... co se dá asi tak čekat od něj?“
- Internalizace stigmatu a jeho negativních charakteristik. Žít jako kriminálník je snazší, než nemít vůbec žádné místo k životu.
- Vytvoření virtuální identity, která bude nahrazovat skutečnou identitu.
- Stigmatizovaná osoba bude zažívat neustálé pocity neklidu a nejistoty.
- Stigmatizovaná osoba má pocit, že musí neustále hrát nějakou úlohu, a ztrácí právo na soukromý život.

Jedním z hlavních úkolů terénní sociální práce je obnova **sociálního vztahu ke skutečným sociálním identitám**. V podstatě jde o to, přispět nějak k tomu, aby se skutečný obrázek dotčených lidí stal **viditelný**.



*Lidé pro to mají označení „khate“, což je slovo, které původně popisovalo tašky z umělé hmoty, ale nyní se jím označují pouze děti, které pracují, žijí a spí na ulici.*

*„Khate“ je velice negativní označení a děti nechtějí, aby se jim tak říkalo. Toto slovo spíše označuje negativní pohled veřejnosti na děti ulice. Jsou považovány za sociální parazity, malé kriminálníky, narkomany a zloděje. Fakt, že tyto děti mluví sprostě, nosí špinavé oblečení a odmítají jakákoliv sociální omezení, vede veřejnost k tomu, že děti ulice považuje v podstatě za vnitřně asociální osoby.*

*Workshop streetworkerů v Nepálu*

### **3.3.2. Streetworker; privilegovaný svědek**

Streetworkeri mají evidentně privilegované postavení, z něhož mohou podávat zprávu o katastrofálních následcích systému, který je zcela ovládán zákony trhu. Podobně platí, že zhoršení ekonomických problémů a jejich dopad na zbídačování určitých skupin obyvatel by nás mělo přimět k zamyšlení a k tomu, abychom cítili solidaritu se skupinami obyvatel, které se ocitly na okraji společnosti.

V duchu streetworkerů, „je skutečně těžké pomáhat někomu, kdo ztrácí své referenční body a vyčleňuje se ze společnosti, a zároveň se pokoušet budovat mu budoucnost, napojit jej na sociální služby a během dlouhodobého procesu emancipace z něj udělat nezávislého a odpovědného člověka. Za tím účelem se prioritou stává subjektivní přístup, aspekt sociální kontroly se stává pomocným, čímž se snižuje jeho význam a stává se z něj nepřímý důsledek procesu pozitivní socializace, který se řeší v závislosti na osobě a nikoliv v závislosti na riziku potenciální viny, kterou zmíněná osoba představuje.“<sup>45</sup>

*Streetworker se prostřednictvím své blízkosti k prostředí nejvíce sociálně vyloučených lidí a integraci s ním stává posledním článkem vzdělávacího řetězce v mnoha situacích. Snaží se hrát důležitou úlohu v situacích, kde všechny ostatní autority při plnění úkolu socializace a integrace selhaly.*

*Z tohoto pohledu je streetworker aktérem a zároveň svědkem, který se vyskytuje v samém centru prostředí, kde probíhá každodenní život marginalizovaných osob a jeho poslání jde nad rámec přímých zásahů a má řadu rozměrů:*

- Hodnotí problémy, jimž musí čelit lidé žijící na ulici
- Zvyšuje informovanost veřejného mínění a úřadů
- Přispívá k lepšímu vnímání fenoménu, který vede k sociálnímu vyloučení
- A přitom přispívá k vymýšlení způsobů, jak řešit příčiny sociální kriminality.<sup>46</sup>

Stojí za pozornost, že v průběhu celé historie i v současnosti představuje terénní sociální práce ideální nástroj, který nám umožní **lépe zpřístupnit, osvětlit a analyzovat sociální oblast, její strukturu a síly**, které v naší společnosti převládají a které ji utvářejí.

Ať již sociální práci na ulici přímo realizují **veřejné úřady** nebo **asociativní sektor**, bývá tato práce často **reakcí na nedostatečnost** státu a jeho institucí s ohledem na potřeby nejvíce deprivovaných a vyloučených osob.

<sup>45</sup>Aide à la jeunesse et Contrats de sécurité - Réflexions préliminaires, Yves CARTUYVELS, Mission Report, November 1994.

<sup>46</sup>Školící manuál: Terénní sociální práce a komunikace s médii. Edwin de Boevé & Philippe Gosseries, 2005.

A to všechno probíhá v mezinárodním kontextu, kde je pozornost věnována spíše symptomům než příčinám.

Naplnění tohoto poslání, které spočívá v zapojení do života lidí žijících na ulici a v jejich podpoře, závisí na uznání základních hodnot terénní sociální práce, mezi něž patří:

- **Respekt** vůči jednotlivci, uznání faktu, že právě on je **subjektem i aktérem** své vlastní existence.
- Respekt vůči uchování **profesionálního tajemství**
- Respekt vůči neformální **sociální osvětě**.
- Schopnost vzít v úvahu a ocenit **bohatství a potenciál** cílové skupiny obyvatel.

Právě tyto hodnoty a nutnost nalézt **strukturální a dlouhodobé řešení** problémů a obtíží, jimž musí čelit cílová skupina obyvatel, vedly k tomu, že se mezi streetworkery na národní i mezinárodní úrovni vyvinula silná **asociativní dynamika**. Toto spojení poskytuje streetworkerům nástroj, který jim umožňuje, aby jednali v souladu se svým nejhlubším přesvědčením a aby mobilizovali činnost skupiny, která dokáže rozšířit působnost jejich individuálního jednání na globálnější úroveň.

## Závěrem

---

Náš kolega ze Senegalu, Moussa Sow, nám pravidelně připomíná, že pokud dnes zasadíte baobab, nemůžete čekat, že z něj budete moci již zítra trhat ovoce.

Skutečnost je taková, že baobab plodí ovoce teprve po 200 letech růstu, a pokud neočekáváte, že se dožijete neobvykle vysokého věku, je situace jasná.

V oblasti osvěty tomu bývá často podobně. Co z toho, co děláme, za námi zanechá skutečné výsledky? Jaké budou skutečné dopady terénní sociální práce? Má nějaký smysl osvětově působit na někoho, kdo o to nemá zájem?

Až příliš dobře známe tento typ otázek a stejně dobře známe i odpovědi.

Je na každém jednotlivci a na každé skupině, aby si na tyto otázky sám/sama odpověděl/a.

Stejně tak platí, že vydání tohoto manuálu si neklade za cíl přinášet odpovědi. Spíše je výzvou ke kladení dalších otázek.

Jeho vydání je rovněž součástí cesty, kde má každý krok svůj význam, a vyznačuje tudíž možnou cestu vedoucí k výraznému pokroku.

**Tento manuál byl napsán v reálném myšlenkovém prostředí a v rámci procesu, který se vyznačuje čím dál větší participativností.** Vychází z velkého množství zkušeností, které pocházejí z geograficky velmi vzdálených oblastí, přičemž jsou si však metodologicky velmi blízké.

Nebylo pochopitelně snadné překonat odlišnost stylů psaní. Prvním důvodem bylo to, že již samotné psaní jako takové deformuje realitu, tuto každodenní realitu, která je tak drahá srdci každého streetworkera.

Z toho plyne, že by bylo ošidné popírat kulturní a společenské modely, které jdou napříč různými styly psaní.

K tomu dochází tam, kde leží bohatství takové činnosti, která se zaměřuje na zobrazení **multikulturního** přístupu, který bere v úvahu jednotlivé stránky a respektuje **rozdíly** zažívané v terénu kdekoliv na světě.

Nesmíme zapomínat na to, že se na tomto procesu podíleli streetworkeré z více než 30 zemí. Procesu, který se především chtěl vyhnout pádu do pasti zkratk, unáhlených závěrů a riskantních srovnání, které vždy končí „porovnáváním jablek a hrušek“.

Členové mezinárodní sítě streetworkerů tento dokument schválili v pilotní skupině dne 20. listopadu v portugalském městě Ericeira.

K dispozici bude rovněž zkrácená verze. Ostatní publikace různých témat, jako je hodnocení činností, problémy života na ulici ... budou následovat později.

Další publikace a blížící se výměny budou zaměřeny na **školení streetworkerů**. Tento manuál není jakýmsi konečným výsledkem, nýbrž tvoří jednu ze součástí etap.

Těžko bychom si dokázali představit lepší obrázek než, jak jej vykreslil Jean Blairon v následujícím epilogu.

Je to epilog, který nám připomíná, že u člověka nesmíme nic považovat za neměnné a dané jednou pro vždy, což platí pro lidské přednosti i slabosti, a že bychom tvářili v tvář problémům, které nám nahánějí strach, měli zůstat čestní a pozorní.

### *Nebezpečí dvojího nedorozumění*

Často dochází k tomu, že terénní sociální práce způsobuje velké množství praktických nedorozumění: neformální a neplánovaný charakter zásahů v sobě skrývá určité nebezpečí, že bude vyvolávat sklony k nicnedělání; že se člověk bude přizpůsobovat lidem, divoce improvizovat a v některých případech že z nevysvětlitelných důvodů nezasáhne.

Tento manuál se snaží dokázat, že tomu tak není: terénní sociální práce může mít spoustu forem a často bývá nepředvídatelná, nicméně přesto realizuje přesná, logicky promyšlená a důležitá opatření.

Existuje zde druhé riziko, které spočívá v tom, že může dojít k omezení této práce na čistě technické postupy, které lze přizpůsobit jakékoliv situaci, jakémukoliv kontextu a v jakémkoliv směru.

Naopak, je důležité porozumět základnímu propojení prostředků a cíle: mezi prostředky a cílem existuje pevné spojení a oba prvky mají smysl právě pouze prostřednictvím tohoto spojení.

Proto se zdá být užitečné uzavřít tento metodologický manuál poukazem na to, že spojuje praktické aspekty se směry, které jim dávají smysl, a to jak na politické, tak na společenské úrovni.

### *Symbolická scéna*

Nedávno se na jednom belgickém nádraží objevila následující reklama: hlavní obrázek zpodobňuje poněkud zvláštního kentaura – napůl ženu a napůl koně. Mladá žena/zvíře s dlouhými blond kudrnatými vlasy je nahá a otočená zády; prohlíží si jízdničky vlaků. Za nástěnkou s jízdničkami stojí mladý manažer, který se dívá naším směrem, a jehož upjatý oblek jakoby symbolizoval jeho psychiku. Manažer si prohlíží „cestující“ a vypadá překvapeně. Postoj jeho těla vyjadřuje, že jej dívka na jednu stranu přitahuje, ale zároveň také nedůvěru. Nápis na plakátu se nás ptá: „Viděli jste něco podezřelého? Volejte zdarma na 0800...“

Tato scéna symbolicky dává aktu informování sexuální podtext, jako by informování v situaci, která není úplně jednoznačná, mělo podobnou hodnotu jako odolávání sexuálnímu pokušení. Výraz „něco podezřelého“ vyjadřuje podivnost kentaura, podivnost, která je plná touhy. Prostřednictvím metonymického posunu se tento akt informování stává něčím atraktivním, místo aby byl považován za ostudné jednání.

Tato scéna je dobrým příkladem našeho sklonu „obracet naruby všechny hodnoty“, který ovlivňuje naši společnost; zároveň je to svědectví o novém pojetí veřejného prostoru: veřejný prostor se ocitá pod soustavným dohledem každého z nás a my se tak stáváme určitou „morální“ policií; veřejný prostor, který je vystaven tak intenzivní kontrole, již nedokáže akceptovat cokoli odlišného.

### *Společnost postavená na hlavu*

Od osmdesátých let jsme svědky toho, že se společnost jakoby staví na hlavu. Po velkých kulturních výzvách šedesátých let již společnost nechce zajišťovat bezpečnost každého ze svých členů a místo toho věnuje více pozornosti zabezpečení zboží a osob, především bohatších skupin obyvatel: tak je tomu na místní úrovni, ale také v mezinárodních vztazích.

---

<sup>47</sup> Jean Blairon, manager of Réalisation Téléformation Animation (RTA), kontrolní oddělení Dynamo International a mezinárodní síť sociálních streetworkerů.

Není pochyb o tom, že určité sociální skupiny byly silně zasaženy strukturálním násilím, týká se to zejména mladistvých. Politika státu v oblastech bydlení, práce, energie a dokonce i vzdělání upřednostňuje privatizaci a akceptované vyloučení.

O tom hovoří Paul Virilio, který cituje Michaela Heima, „vzdáleného Heideggerova žáka z Kalifornie“:

„Všechny známky sociálního, politického a občanského úpadku musí být interpretovány pozitivně jako známky příchodu velkého Kybera. Pravdou je, že jsme ochotni riskovat osud části populace tím, že většina obyvatel vstupuje do kyberprostoru. Nicméně techno-kultura je naším osudem.“<sup>48</sup>

Návrh, který vypracoval N. Negroponte a J.P. Barlow, prezident nadace Electronic Frontier:

*„Vstoupili jsme do digitální éry; do éry, kdy existuje univerzální síť, za níž nikdo nenese odpovědnost – žádný prezident ani vedoucí pracovník. Vzhledem k její decentralizované struktuře bude navíc nemožné tuto síť cenzurovat – ledaže bychom zakázali telefon. A to je dobře, protože kyberprostor musí odrážet společnost lidí a v žádném případě se nesmí stát hračkou států“.*

Paul Virilio k tomu dodává:

„Absolutní paradox společnosti lidí, kde „není žádný šéf a kde neplatí žádné zákony“ se již projevuje v rozdělení čtvrtí, které se vymykají jakýmkoliv národním nebo sociálním kategoriím, které se rozšiřují na úkor starých historických oblastí, ale také nedávným vytvořením amerického projektu priva-topia a japonského projektu „měst vedle měst“...“

Dopady tohoto konceptu jasně vidíme na společnosti, kde vládne privatizace a vyloučení.

Chtěli bychom je kritizovat na základě „politiky“, která převážila ve finančním sektoru a jejíž důsledky můžeme nyní pozorovat v reálné ekonomice. Podle našeho názoru funguje stejná politika v sociálním sektoru, což má katastrofální důsledky pro reálnou společnost – ačkoliv ta nevyvolává takovou pozornost jako různé masivní světové investice.

Je tomu již dávno, co ekonom François Chesnais<sup>49</sup> popsal změny ve finančním sektoru, které nyní přináší důsledky, jejichž jsme svědky.

Autor hovořil o třech vzájemně propojených orientacích:

- Deregulace, tj. demontáž veškeré legislativy, u níž se má za to, že překáží volnému obchodu; rostoucí slabost národního státu v oblasti ekonomiky je jedním z jejích důsledků (s překvapením si všímáme pozoruhodných obrátů v různých záležitostech, které souvisí s krizí, zejména se znárodněním bank nebo s tím, co je jako znárodnění prezentováno);
- Dekompartmentalizace, která nám „umožňuje“ velice snadno přecházet z jednoho produktu na jiný (rizikové americké hypotéční úvěry diskrétně „zabalené“ do jiných finančních produktů jsou jasnou ilustrací tohoto postupu);
- Obcházení zprostředkování, tj. trend, kdy se přechází k přímému kontaktu mezi jednotlivcem a finanční aktivitou: (nepřímým projevem toho jsou omezené informace,

---

<sup>48</sup> P. Virilio, « Le grand Soir », in *Un paysage d'événements*, Paris, Galilée, 1996.

<sup>49</sup> F. Chesnais, *la mondialisation du capital*, Paris, Syros, 1994.

kteří jsou poskytovány malým investorům, přičemž mnozí z nich jsou překvapeni, když zjistí, jaký je skutečný charakter cenných papírů, které nevědomky získali.

Jsme toho názoru, že sociální oblast je ovlivněna stejnými úchytkami (je to prospěšné pro stejné lidi?).

Deregulace v současné době skutečně dosáhla takových rozměrů, že člověk může dodržovat skvělé zásady, přičemž se ho to vůbec nedotkne; tímto způsobem mohou být podepisovány mezinárodní úmluvy, které potom nejsou uvedeny do praxe. Máme na mysli například kriminalizaci nezletilých, což je bezpečnostní odchylka vedoucí k rozkladu zákonů na ochranu dětí a mládeže, které tyto lidi jasně oddělují od odpovědnosti, která se automaticky vztahuje na dospělé.

Měli bychom se také zabývat tím, že v řadě společností dochází k přechodu vládního režimu z bezpodmínečné sociální ochrany na systém pomoci (která je podmíněna splněním stále většího množství podmínek). Ti, kteří mají z této „pomoci“ prospěch, jsou navíc automaticky považováni za podezřelé, kteří mají sklon z tohoto systému profitovat, a to za situace, kdy jsou bez váhání udělovány „zlaté padáky“ těm, kteří mají největší odpovědnost, a to dokonce i když se prokázalo, že pochybili.

Odbourávání zprostředkování je patrné všude: dochází fakticky k tomu, že sociální integraci musí provádět sám jednotlivec prostřednictvím své činnosti. Rozsah projektů a smluv, na něž se musí spoléhat všichni lidé, kteří se ocitli v těžkostech, připomíná parodii na podnikatelského ducha, který by měl triumfovat, jelikož je v nové společnosti jednotlivců „osvobozen“.

Následně se ještě vrátíme k dekompartmentalizaci, jelikož tato funkce hraje klíčovou roli. Ukážeme si, že podstatným způsobem ovlivňuje činnosti v rámci pomoci a ty, kteří ji mají na starosti: do budoucna budeme možná mezi nimi bez problémů přecházet, a to tak výrazně nejednoznačně, jako tomu bylo v oné reklamě na informování s „erotickým podtextem“.

V tuto chvíli je důležité, abychom si zapamatovali, že tyto nové způsoby práce v sociální oblasti triumfují ve společnostech, kde se kulturní kapitál nachází v tak výhodné pozici jako nikdy předtím.

Rozvoj společností závisí jako nikdy předtím na kulturních zdrojích, které se dají označit pomocí tří výrazů – *vědomostní kapitál*, *kapitál kreativní síly a kapitál (sebe)jistoty*.

Ve společnosti, která je ovládána pohybem, má nedostatek těchto forem kapitálu nepříjemné důsledky; lidé potřebují mít schopnost spojit se s novými zkušenostmi (což Luc Boltanski nazývá výrazem „svět projektu“<sup>50</sup>), v opačném případě dochází ke snížení tohoto kapitálu: důsledkem je trvalá regrese / vyloučení.

Z toho vyplývající nedostatek sebedůvěry anuluje veškeré možnosti spojení, na nichž často závisí povaha kreativní kapacity. Tato kapacita je generátorem získávání znalostí – a naopak: nedostatek z hlediska kapitálu/znalostí může vést ke stigmatizaci v tom nejtvrdějším<sup>51</sup> slova smyslu, který dotyčného odřezává od možností důležitých a vzácných spojení, kde se může uchytit pouze kapitál se silnou sebedůvěrou, atd.

---

<sup>50</sup> Ref on this point J. Fastrès and J. Blairon, *Luttes culturelles, Luttes sociales*, Development n° 6, in <http://www.intermag.be>

<sup>51</sup> Idem, *ibidem*, Development n° 10.

Pro velký počet našich spoluobčanů, zejména pro mladé lidi, platí, že kulturní nerovnost vede ke kulturnímu vyloučení, které je stále vážnější, a to v kontextu, kde každý, kdo je vyzván k tomu, aby jednal odpovědně, bude pravděpodobně s ohledem na svoji situaci obviněn, jako by „si tuto situaci přál, protože se nepokusil se z ní vymanit“.

Nebude vůbec přehnané, pokud jako G.Tabacchi<sup>52</sup> řekneme, že mladistvý člověk, který tráví čas ve škole, s rodinou a potom se věnuje svým koníčkům a zábavám, z nichž některé vyžadují úsilí, píli a námahu, bude jiný než člověk, který žije na ulici, kde se věnuje omezeným nebo dokonce nezákonným činnostem bez možnosti změny; může dokonce dojít k tomu, že se cesty těchto skupin již nestřetnou.

### *Protagonisté*

Tyto neoddelitelné kulturní a sociální akty násilí jsou velice často páčány v tichosti nebo z neznalosti a evidentně vyvolávají reakce odmítnutí a přiměřenou protiofenzívu. Často se jedná o stejný sektor komunity, který původně přišel se záměrem dotyčného zachránit.

Jsme svědky mnoha typů iniciativ, které pocházejí z různých zdrojů inspirace: institucionální dynamika, v níž se sociální pracovníci ocitli poté, co s hrůzou zjistili, že tradiční formy činnosti již nejsou pro tyto nové situace vhodné; iniciativy, které jsou více zaměřené na komunitu – jako je tomu například u některých církví; opatření založená na filantropické inspiraci, jako je podpora nadací a dokonce i finanční instituce, jako je například Světová banka. Musíme přiznat, že s ohledem na poslední kategorii pocítujeme určité rozpaky, jelikož to vede k vytváření humanitárního zdůvodnění; mladí lidé, o nichž hovoříme, v principu nemají své vlastní zdroje a nachází se na okraji lidské společnosti. Můžeme také litovat toho, že snížení investic soukromého sektoru z hlediska jeho příspěvku na redistribuční mechanismy (v současné době jsou daně považovány za břemeno, které brání ekonomické a finanční činnosti) je určitým způsobem často maskováno filantropickým jednáním. Tato bývají jednorázová a mění se, jelikož nahrazují strukturálnější opatření a ospravedlňují jejich absenci.

My se naopak domníváme, že adekvátní reakce leží v konkrétní struktuře veřejných služeb (které zaručují rovné zacházení narozdíl od korporatistických zásahů, které jsou určeny pro hrstku vyvolených) a v přístupu založeném na komunitě (který je charakterizován odhodláním, schopností obnovit sebedůvěru mobilitou a zásahy). Tato struktura asociací a státu však není bez problémů.

### *Dvojznačná role státu*

Jistě si vzpomenete na to, že kulturní revolty šedesátých let často považovaly stát za největší zlo: považovaly jej za policistu, který používá zbraně a násilí k tomu, aby bránil svoji dominantní pozici, přičemž pronikne všude (školy, nemocnice, útulky... to všechno jsou součástí „ideologického státního aparátu“). Stát pro ně představoval pořádek a represii.

S tím, jak stát ztrácí svůj zájem o působení v sociální oblasti, si lépe uvědomujeme dvojznačnou roli státu: stát nepochybně je prostředníkem s dominantní pozicí, ale zároveň je garantem toho, že pracovníkům zůstanou výhody, které si vydobily prostřednictvím svých hnutí, a také garantem podpory pro sociálně nejslabší (například v sociálních demokraciích), což zejména ztělesňuje kolektivní solidarita.

Nejlepší definici tohoto povědomí o dvojznačné roli státu pronesl v roce 1998 Pierre Bourdieu:

---

<sup>52</sup> Consorzio Sociale Abele lavoro, konference během « Metis Europe » věnována „*Jeunes sans limites, jeunes sans frontières*“.

„A tak pokud si člověk přesto dokáže uchovat rozumnou naději, je to kvůli tomu, že ve státních institucích a také v dispozicích jejich zástupců (zejména těch, kteří jsou s těmito institucemi nejtěsněji svázáni, tj. ty, které lze označovat za malou státní šlechtu) dosud existují síly, které jakmile jim někdo začne vyčítat chybějící řád a s tím související privilegia, tak pod zástěrkou obyčejné obrany musí fakticky odolávat zkouškám a vymyslet a vybudovat sociální řád, jehož jediným zákonem by nebylo prosazování sobeckých zájmů a vášň jednotlivců pro zisk, nýbrž by vytvářel prostor pro skupiny, které *racionálně usilují o prosazování kolektivně vymyšlených a schválených cílů*. Mezi těmito kolektivy, syndikáty, stranami by jistě existovalo speciální místo vyhrazené státu, národnímu státu nebo ještě lépe, nadnárodnímu, tj. evropskému státu (což by byl krok k celosvětovému státu), který by byl schopen účinně kontrolovat zisky generované na finančních trzích a který by byl rovněž schopen provádět kroky v reakci na destruktivní jednání, které provádějí na světovém trhu tím, že by s pomocí syndikátů organizoval rozvoj a obranu *veřejných zájmů* (...)”<sup>53</sup>

Tato první rovina **dvojznačné role státu** tak poznamenává, že buržoazní stát, který byl tolik kritizován v šedesátých letech, může být rovněž aktérem, který dokáže čelit posunu směrem k vylučujícímu individualismu, o němž jsme hovořili dříve.

Odtud pochází termín Pierre Bourdieua, (z roku 1993 <sup>54</sup>), který nese název „schizofrenie státu“: v tomto slavném citátu se uvádí, že „pravá ruka státu“ již neví nebo odmítá vědět, co dělá „levá ruka“ – jedna je zaměstnána vyrovnáváním sociálních a kulturních nerovností, brání se strukturálnímu násilí, které uplatňují trhy a které se děje každodenně, což toto násilí jen posiluje, a spočívá v sérii malých násilných činů, „které unikají pozornosti a nejsou ani sankcionovány“. Ulice je v tomto ohledu jedním z nejdůležitějších jevišť.

Zde si však musíme všimnout **druhé roviny**: a tou je snaha odolávat represivní stránce státu, v rámci které pracovníci „levé ruky“ (mezi něž patří i streetworkeri) vymysleli řadu otevřenějších, více participativních postupů, které jsou co možná nejbližší ke zdrojům jejich příjemců. Jedním z klíčových slov této transformace je právě „doprovázení“.

V současné době jsme však svědky „opačného“ vývoje v tomto směru <sup>55</sup> ve prospěch „měkké“, decentralizované, mobilní a nejednoznačné kontroly: doprovázení se stává delokalizovaným maskovaným dozorem, po pracovníkovi se chce, aby si všímal odchylek a aby varoval standardizované síly (tj. jinými slovy, aby je informoval).

Nové profese v sociálním sektoru se stávají dvojznačnými stejně jako obrázek, o němž jsme hovořili na začátku a který, jak se zdá, k informování přímo vyzývá.

„V některých evropských zemích, jako například ve Francii, jsme svědky vzniku nové formy sociální práce, která má více funkcí, jež *asistují kolektivnímu přechodu k neoliberalismu*. Na jedné straně – ve stylu národních workshopů, jaké se konaly v minulosti – tím, že zaměstnává ty, kteří jsou držiteli školních certifikátů nevalné hodnoty, kteří často bývají velkorysí a militantní, které zaměstnává proto, aby řídili lidi, kteří jsou v opačné pozici; na druhé straně si vybírá ty, kteří odešli ze školy, aby řídili naslepo tím, že jim navrhne fiktivní práci a udělá z nich placené pracovníky bez výplaty, podnikatele bez podniku nebo věčné studenty bez naděje na diplom nebo kvalifikaci.”<sup>56</sup>

53 P. Bourdieu, « Le néo-libéralisme, utopie (en voie de réalisation) d'une exploitation sans limites », in *Contre-feux*, Paris, Raisons d'agir, 1998. Za pozornost stojí datum zveřejnění – deset let před současnou krizí.

54 In his sum *La misère du monde*.

55 C. Bartholomé, *L'accompagnement, des postulats et des engagements pédagogiques à sauvegarder*, <http://www.intermag.be/images/pdf/accompagnement.pdf>

56 P. Bourdieu, « La main invisible des puissants », in *Contre-feux 2*, Paris Raisons d'agir, 2001, p.53



V tomto případě jsme svědky **dekompartmentalizace mezi úkoly spočívajícími v dohledu a kontrole a úkoly založenými na pomoci a asistenci.**

Od „levé ruky“ státu (a mnohých jejích zástupců) se tak očekává, že budou pracovat na plynulém přechodu směrem k její „pravé ruce“, a to všechno za obrovského zmatku, který umožňují nové formy řízení.

Terénní sociální práce není bohužel jediným příkladem toho, co je ovlivněno touto dvojznačností: projekt „Jobpass“ realizovaný státním úřadem zaměstnanosti v Belgii (Forem) by měl umožňovat automatizovaný přenos informačních toků týkajících se jednání lidí hledajících zaměstnání od asociací až po služby veřejné kontroly (a vyloučení nezaměstnaných lidí prostřednictvím občanských pracovníků, kteří se na individuálních projektech osob hledajících zaměstnání podílejí.

Sociální práce stejně jako terénní sociální práce je následně konfrontována s dvojznačnou rolí státu, přičemž se navíc jedná o dvě nevyvážené roviny: rezignace státu je silnější tendence než jí poskytovaná ochrana, kterou může zajistit jako kolektivní aktér: v momentě, kdy momentální kontrolu přebírá represe nad otevřenou a participativní pomocí.

#### *Interní podpora*

Člověk by si mohl myslet, že tyto nerovnováhy nebudou silné, pokud převládající trendy nebudou stavět na interní podpoře (která je pravděpodobně málo viditelná) přímo uprostřed těch, kteří se brání ovládnutí a kteří si přejí alespoň trochu zmírnit její účinky.

Takto byla bez problémů akceptována „státní schizofrenie“, kdy se skupina sociálních pracovníků uzavřela v ideologii, která je pro většinu populace poněkud zvláštní a která je na jedné straně vedla k tomu, že prohlásili, že nejsou takoví hlupáci, aby hráli roli, kterou po nich chtěl hrát stát, ale na druhé straně se prezentují jako bezmocní tak, že nemohou vyvíjet tlak na plnění veřejných cílů. Tato ideologie „ani ryba ani rak“ podle Emile Servaise (ani hlupáci, kteří se nechají napálit, ale ani ti, kteří mohou situaci vyřešit) pochopitelně posílila prvotní nerovnováhu (mezi levou a pravou rukou).

Co se týče druhé nerovnováhy (mezi svobodným doprovázením a dekompartmentalizací ve prospěch latentní kontroly, která je prezentována jako výhoda), ta je založena na současném stavu převažující ideologie.

Luc Boltanski<sup>57</sup> toto popisuje na základě následujících komponentů:

- Hledání východiska v technických řešeních, o nichž se má za to, že ztělesňují neutralitu rozumu; ve skutečnosti však tyto představují pragmatický přístup, který je vždy inspirován podnikatelským přístupem (viz téma projektu, o němž hovořil Pierre Bourdieu); jedním z příkladů je invaze manažerských přístupů v srdci asociativního jednání: úporná snaha vyvinout kvalitní systémy, příliš analytický přístup;
- Degradace kolektivní odpovědnosti vůči jednotlivci – vše se svádí na fráze typu „vůle jednat“ nebo „pokud má někdo vůli, dostaví se automaticky i schopnost“;
- Prosazování silou, které se v současné době provádí prostřednictvím povinné implementace, která nahrazuje uplatňování řadu; implementace, která cíleně a manipulativně transformuje kulturní kapitál: například znalost se stává zbožím, jejíž obnova se řídí módními cykly.

---

<sup>57</sup> L. Boltanski, *Rendre la réalité inacceptable*, Paris, Demopolis, 2008.

### *Terénní sociální práce a smysl jednání*

Na základě toho si můžeme udělat obrázek o tom, jak důležitá je v terénní sociální práci reflexe vlastní metodologie, složená z určitého počtu prvků, které stojí v opozici proti novým formám, které postupně zavádí převládající ideologie.

Model efektivity přijatý sítí streetworkerů stojí například v protikladu proti technokratickému konceptu práce. Můžeme mít radost z toho, že síť přijala a schválila náš návrh založený na náklonnostním modelu François Julienu<sup>58</sup>. Jsme přesvědčeni o tom, že se tento model může stát efektivním protipólem dvojznačné role státu, který zastávají mnozí technokraté, kteří se přitom tváří, že to dělají ve prospěch profesionalizace sociální práce.

Pozornost, kterou terénní sociální práce věnuje skupinovému rozměru, vytváří druhou oblast opozice vůči převažující ideologii. V žádném případě nad nikým definitivně nelámeme hůl a odmítáme, aby odpovědnost za nerovnost, kterou mladiství trpí, byla svalována právě na tyto mladistvé. Stejně tak k nikomu nepřistupujeme jako k oběti s tím, že bychom mu opatrovnický bránili ve vlastních aktivitách, díky nimž by mohl znovu získat určitou kontrolu nad svou vlastní existencí.

A konečně doprovázení prosazované terénní sociální prací se vzdává moci prosazované oficiálními institucemi. Tím, že přiznáváme nutnost, aby těmto lidem byla alespoň na určitou dobu poskytnuta určitá ochranná „křídla“ mimo přexponovaná sociální místa, kde mohou být tyto mladiství pouze stigmatizováni, získává terénní sociální práce čas a dává sama sobě šanci bojovat proti vyloučení; přinejmenším mobilizuje použitelný manévrovací prostor v situacích, které musí řešit, přičemž se pokouší napravit to, co spáchala společnost, jak říká Pierre Bourdieu.

Tímto způsobem se snaží uspokojovat nejen utajované potřeby mnoha mladistvých, na které společnost přehnaně poukazuje, aniž by se vůbec namáhala se na ně podívat. Na mezinárodní úrovni rovněž připomíná státu jeho povinnosti a vyzývá jej, aby odstranil nespravedlnost, která vede k tomu, že tak velký počet mladých lidí žije v současné době ve velice krutém světě.

---

<sup>58</sup> J. Fastières and J. Blairon, *La prévention, un concept en déperdition ?*, Brussels, Luc Pire, 2002.

### **Charta mezinárodní sítě sociálních streetworkerů**

Signatáři a členové současné charty se rozhodli vytvořit mezinárodní síť streetworkerů .

#### **Definice**

Síť staví na první místo **jednání** ve prospěch dětí, mladistvých i dospělých osob žijících na ulici, které se ocitly ve složité situaci. Tyto osvětové projekty se snaží respektovat zvláštnosti nebo volbu seburčení, a proto musí být blízko každodenní realitě.

Ještě důležitější je otázka zavádění inovací ve prospěch dětí, mladistvých i dospělých, kteří trvale nebo dočasně přebývají na ulici, která se stala jejich životním prostředím, a to buď v důsledku jejich vlastní volby a/nebo pod nátlakem.

Hlavní důraz je tudíž kladen na všeobecnou prevenci, snížení rizik a nové zprostředkování s ohledem na sociální blaho dotyčných osob.

Upřednostňována bude neformální osvěta zaměřená na životní prostředí dětí, mladistvých a dospělých. Tyto inovace mají tři kritéria:

- Zavádějí nový způsob práce, v jehož rámci jsou brány v úvahu **požadavky** dětí, mladistvých a dospělých, a to z hlediska, jak jsou tyto požadavky pochopeny a jakým způsobem jsou uspokojovány.
- Obvykle postupují směrem z terénu, proto přinášejí sociální odpovědi na požadavky; jazykem institucionální analýzy by člověk řekl, že jsou důsledkem **nově se etablujícího hnutí**.
- Definují a zohledňují to, co je v dané situaci dětí, mladistvých a dospělých v **sázce** s ohledem na společnost jako celek.

Cílem bude vyvolat vlnu **místní a mezinárodní solidarity** mezi asociacemi a osvětovými pracovníky na ulici, kteří se podílejí na stejném typu mise v terénu, jak v zemích Severu tak i Jihu a kteří aktivně bojují proti diskriminaci a chudobě ve prospěch rovnosti, emancipace, ale také za účelem získání přístupu k základním potřebám, jako je jídlo, zdravotní péče a pochopitelně přístup ke vzdělávání a profesionálnímu školení.

#### **Cíle**

Síť si sama stanovila následující úkoly a cíle:

- **Výměna postupů, školení a reflexe.**
- **Zvyšování informovanosti** jak veřejného mínění, tak i veřejných úřadů; **Podpora** terénní sociální práce z hlediska její specifikace a s ohledem na **doporučení** uvedená na fóru, které se uskutečnilo v listopadu 2002.
- **Solidarita** a partnerství mezi účastníky sítě.
- **Podpora** vytváření sítě na místní úrovni.

## Metody

V každé zemi:

- Se uskuteční jeden nebo několik **workshopů sociálních streetworkerů**, které budou mobilizovat podporu jejich potřeb a specifík.
- Bude jmenován **koordinátor**
- Tento koordinátor bude předávat výsledky a návrhy mezi členy **pilotní skupiny**, která se schází dvakrát do roka.
- V případě, že se nebude moci zúčastnit, může koordinátor workshopu jmenovat svého zástupce.
- Pilotní skupina uvádí průběh a priority projektu.

Přesněji to bude záležitost uspokojování základních potřeb sociálních streetworkerů, zejména nutnosti:

- Realizovat závěry fóra z listopadu 2002 prostřednictvím **místních** aktivit (semináře, konference, ...), tak, aby je bylo možno měřit a aby byly přizpůsobeny aktuálním situacím a požadavkům;
- Vytvářet projekty „**v clusterech**“ (několik partnerů pracuje společně s cílem realizovat sdílenou činnost);
- studovat **křížová témata**, o která je zájem a potřebu jednat na globální úrovni (počáteční faktory vedoucí k tomu, že si člověk zvolí ulici jako své místo k životu; jakou roli v tom hrají média; práva dětí; obecná a profesionální etika atd.);
- vyrovnat **deficit v oblasti školení aktérů** jak základního, tak nastavbového, se zaměřením na práci na ulici.

## Struktura

Struktura se skládá z:

### 1. *Workshopů*

K tomu, aby se někdo mohl stát členem sítě a aby mohl zorganizovat workshop streetworkerů, by měla být splněna následující kritéria:

- 1.1. Každého workshopu se musí zúčastnit **minimálně 8 streetworkerů**, kteří mají zkušenosti z terénu. Žádný maximální limit zde neexistuje.
- 1.2. Workshop vychází ze stávající struktury nebo má svoji vlastní identitu (asociace, federace, kolektiv). Bylo by vhodné, aby se workshopu účastnili streetworkeri pocházející z různých asociací. V takovém případě bude existovat značná pravděpodobnost, že budou upřednostňovat **spuštění místní sítě**.  
Workshop dává koordinátorovi oficiální **mandát**. Toto jednání je sankcionováno prostřednictvím formálního dokumentu, který je předán sekretariátu.
- 1.3. Workshop koordinátorů se zavazuje, že bude **pravidelně sdělovat** členům workshopu a sekretariátu důležité informace.
- 1.4. Jakmile bude workshop vytvořen, stává se z hlediska svého fungování a priorit nezávislým.
- 1.5. Pokud v určité zemi existuje několik workshopů, bude v pilotní skupině zastoupen pouze jeden koordinátor. V případě nutnosti budou určité situace hodnoceny pilotní skupinou.
- 1.6. Workshop se bude scházet minimálně jednou za dva měsíce tak, aby se mu podařilo vytvořit průběžnou dynamiku reflexe a mobilizace ohledně různých mezinárodních aktivit a výměny postupů s ostatními workshopy.
- 1.7. Workshopy se zavazují, že budou dodržovat plánované termíny.
- 1.8. Koordinátoři workshopů slibují, že během určeného času odpoví na každý mail od sekretariátu a každý přijatý mail.
- 1.9. Koordinátoři budou veřejně propagovat existenci workshopu i spolupráci s Dynamo International.
- 1.10. Budou sekretariát informovat o všech dokumentech, které se o projektech sítě objeví v tisku nebo jiných médiích.
- 1.11. Workshopy se zavazují, že budou poskytovat sekretariátu všechny užitečné informace pro nové členy.
- 1.12. Workshop může organizovat nebo spoluorganizovat různé projekty, jako například: semináře, pilotní skupiny, školení...
- 1.13. Každý workshop může zastupovat síť ve své vlastní zemi.

## **2. *Secretariát a obecná koordinace***

- 2.1. Dynamo International naplňuje směrnice vydané sekretariátem a zajišťuje celkovou koordinaci.
- 2.2. Slibuje, že bude koordinátorům workshopu předávat všechny informace a bude odpovídat na všechny případné požadavky týkající se informací.
- 2.3. Zajišťuje provádění následných činností projektu a správu internetové adresy: ([www.travail-de-rue.net](http://www.travail-de-rue.net))
- 2.4. Dynamo International zastupuje síť, zajišťuje její propagaci a organizuje a/nebo spoluorganizuje setkání pilotních skupin.
- 2.5. Zavazuje se, že zajistí finanční prostředky potřebné pro globální fungování sítě včetně nákladů na činnost sekretariátu a celkovou koordinaci, nákladů na komunikaci a náklady týkající se správy internetové stránky.
- 2.6. Zavazuje se, že bude společně s partnery sítě shánět další finanční prostředky potřebné pro různé projekty sítě včetně nákladů souvisejících s pilotní skupinou, zájezdů, organizací konkrétních projektů v rámci spuštění sítě (publikace, konference, semináře, školení ...)
- 2.7. Zavazuje se, že bude společně s partnery organizovat projekty sítě, včetně mezinárodních setkání, projekty týkající se vybraných témat a ostatní projekty, o nichž rozhodne pilotní skupina.
- 2.8. Zavazuje se, že bude podporovat součinnost a spolupráci, která bude pomáhat partnerům v jejich projektech mimo síť.
- 2.9. Mezi její povinnosti však patří povinnost přezkoumat všechny nové žádosti o členství a předat je pilotní skupině, která přijme konečné rozhodnutí. Toto přezkoumání zajistí, aby byla řádně splněna kritéria členství obsažená ve stávající chartě.

## **3. *Regionální skupiny (Amerika, Karibská oblast, Evropa, Afrika, Asie)***

- 3.1. Za účelem větší blízkosti a účinnosti budou workshopy náležící do stejného geografického regionu vyzvány k užší spolupráci.
- 3.2. Každá regionální skupina si může vyvíjet své vlastní projekty, které budou vyhovovat jejím potřebám.

#### **4. Pilotní skupina**

- 4.1. Členy pilotní skupiny jsou koordinátoři workshopů, sekretariát a obecný koordinátor.
- 4.2. Ke spolupráci mohou být pozváni odborníci.
- 4.3. Pilotní skupina se schází dvakrát za rok, přičemž sekretariát vypracuje zápis z jednání a odešle jej členům pilotní skupiny.
- 4.4. Pilotní skupina rozhoduje o tom, která témata se budou projednávat a které projekty se v rámci sítě budou realizovat.
- 4.5. Může pořádat workshopy ke konkrétním projektům (například: redaktoři).
- 4.6. Účast na všech projektech sítě není povinná, ale jakmile se workshop dobrovolně nějakého projektu zúčastní, zavazuje se, že jej dokončí v souladu s konkrétními parametry, požadavky a podmínkami tohoto projektu.
- 4.7. Pilotní skupina přijímá všechna rozhodnutí ohledně žádostí o členství. Jsou-li kritéria pro členství splněna, nabývá rozhodnutí udělit členství novému workshopu platnosti po uplynutí zkušebního období dvou let.

**Napsáno a schváleno v Lille na jednání pilotní skupiny dne 22. června 2004**

### Kontaktní informace členů mezinárodní sítě sociálních streetworkerů

ZEMĚ	ORGANIZACE	KOORDINÁTOR	ADRESA	TELEFONNÍ A FAXOVÉ ČÍSLO	E-MAIL
<b>KOORDINACE</b>					
Belgie	Dynamo international <a href="http://www.dynamoweb.be">www.dynamoweb.be</a> <a href="http://parcequelarueexist.e.skynetblogs.be">http://parcequelarueexist.e.skynetblogs.be</a>	Edwin de Boevé	Rue de l'Etoile 22 1180 Bruxelles	+32 2 378 44 22 +32 2 378 44 21	<a href="mailto:dynamo-int@travail-de-rue.net">dynamo-int@travail-de-rue.net</a>
<b>Parteneři</b>					
<b>ASIE</b>					
Filipíny	Virlanie Fondation Inc	Dominique Lemay Arlyne Fernandez	4055 Yague St. Brgy Singkamas Makati City - Philippines	+63 2 896 22 89 +63 2 895 52 60 +63 2 895 52 32	<a href="mailto:virlanie2003@yahoo.fr">virlanie2003@yahoo.fr</a> <a href="mailto:arlynef16@yahoo.com">arlynef16@yahoo.com</a>
Nepál	CPCS	Jean-Christophe Ryckmans	Dili Bazar Katmandou - NEPAL	+977 00 977 1 44 14394	<a href="mailto:international@cpcs-nepal.org">international@cpcs-nepal.org</a> <a href="mailto:cpcs_nepal@yahoo.com">cpcs_nepal@yahoo.com</a>
Vietnam	HCMC Child Welfare Foundation	Bui Thi Thanh Tuyen	85/65 Pham Viet Chanh Ward 19 Binh Thanh District HoChiMinh City/Vietnam	+84 8 840 14 06 +84 8 840 14 07	<a href="mailto:hcwf@hcm.vnn.vn">hcwf@hcm.vnn.vn</a> <a href="mailto:csxlithaodan@vnn.vn">csxlithaodan@vnn.vn</a>
<b>AFRIQUE</b>					
Burkina Faso	C.I.J.E.R.	Koda Zinsoudo	06BP 9268 Ouagadougou 06	+226 503 72371 +226 703 98900 (mobile)	<a href="mailto:edr@fasonet.bf">edr@fasonet.bf</a>
Burundi	O.P.D.E. <a href="http://www.opde.org">www.opde.org</a>	Athanase Rwamo	Bvd du 28 novembre, Kigobe n°15, B.P 6252 Bujumbura Burundi	+257 22 23 0112 +257 22 24 1099 +257 22 22 7893 +257 22 21 33 54	<a href="mailto:arwamo@opde.org">arwamo@opde.org</a> <a href="mailto:athanaserwamo@yahoo.fr">athanaserwamo@yahoo.fr</a>
Egypt	Caritas Egypt <a href="http://www.caritasalex.com">www.caritasalex.com</a>	Hany Maurice	Saad Zaghioul Street, Building N°24 – Rami Station - Alexandria	+203 4806307 +203 4806306 +203 487 7332 +202 0124785401 (mobile)	<a href="mailto:caritasalex@link.net">caritasalex@link.net</a> <a href="mailto:hanymaurice400@yahoo.com">hanymaurice400@yahoo.com</a>



Gambie	Centre for street children and child trafficking studies	Sheikh E. T. Lewis	P.M.B. 457, Serekunda, Gambia	☎ 00220 9995959 ☎ 00220 7875959 ☎ 00220 6805959	<a href="mailto:streettraffickingchildren@yahoo.com">streettraffickingchildren@yahoo.com</a> <a href="mailto:setlewis@yahoo.com">setlewis@yahoo.com</a> <a href="mailto:amblewisset@hotmail.com">amblewisset@hotmail.com</a>
Demokratická republika Kongo	CATSR Comité d'appui au travail social de rue	Edho Mukendi	rue Bonga, 2 Q/Matonge; C/Kalamu Kinshasa – RD Congo B.P.: 13 348 KIN I	☎ 243 99997 05 88 ☎ 243 81320 28 80	<a href="mailto:edhomuk@yahoo.fr">edhomuk@yahoo.fr</a> <a href="mailto:cs_trav_rue_rdc@yahoo.fr">cs_trav_rue_rdc@yahoo.fr</a>
Senegal	Avenir de l'Enfant	Moussa SOW	ADE / Sénégal B.P. 261 Rufisque Sénégal	☎ 221 338 36 13 08 ☎ 221 776 33 23 96 (mobile)	<a href="mailto:msowade@hotmail.com">msowade@hotmail.com</a> <a href="mailto:avenirenfant@orange.sn">avenirenfant@orange.sn</a>
Čad	Association pour la Réinsertion des jeunes de la Rue (ARJR)	Appolinaire Dioninga Ndoubatar	B.P. 62.75 N'djamena Tchad	☎ +235 627 10 14/620 97 13 ☎ + 235 52 14 52 /52 14 98	<a href="mailto:arjrtchad@yahoo.fr">arjrtchad@yahoo.fr</a>
Togo	Action Développement - Togo	Adomayakpor T.Tsèvi	B.P. 30 645 LOME TOGO	☎/☎ 228 222.15.18 ☎ +228 904 81 27	<a href="mailto:adomayakpor@yahoo.com">adomayakpor@yahoo.com</a>
Benin	Concertation des structures d'accueil et d'hébergement pour enfants en situation difficile	Laetitia Akplogan Roger Ouensavi	AFVP/UNICEF 01 BP 344 RP Cotonou – Bénin		<a href="mailto:laetakp@yahoo.fr">laetakp@yahoo.fr</a> <a href="mailto:ouenro2006@yahoo.fr">ouenro2006@yahoo.fr</a> <a href="mailto:gresbenin_protectenfant@yahoo.fr">gresbenin_protectenfant@yahoo.fr</a>
<b>AMERIKA A KARIBIK</b>					
Brazílie	Centro Social e Cultural resgate e socialização	Geraldo Magela de Andrade (Gë)	Rua Caxambu, n°64 Bairro Nossa de Fatima Cep: 34.600-300 Sabara – Minas Gerais - Brasil	☎ + 55 31 8734 68 12 ☎ + 55 31 3673 18 84	<a href="mailto:abordagem-de-rua@bol.com.br">abordagem-de-rua@bol.com.br</a> <a href="mailto:magela_andrade39@hotmail.com">magela_andrade39@hotmail.com</a>
Haiti	Centre d'Education populaire	Jean-Robert Chéry	Rue St Gérard # 10 Port-au-Prince Haïti	☎ +3509 245 8269 (Privé) ☎ +3 509 222 3763	<a href="mailto:enfantsderue_cep@yahoo.com">enfantsderue_cep@yahoo.com</a> <a href="mailto:jnrobmat@yahoo.fr">jnrobmat@yahoo.fr</a> <a href="mailto:chery_jr@hotmail.com">chery_jr@hotmail.com</a>
Martinik	I.F.M.E.S.	Marie-Claire Lavater	Rivière l'Or 97212 Saint Joseph- Martinique	☎ 596 596 42 56 56 ☎ 596 596 50 31 39	<a href="mailto:marie-claire.lavater@wanadoo.fr">marie-claire.lavater@wanadoo.fr</a>

Guadeloupy	CISMAG Centre d'insertion spécialisée de Marie Galante	Alza Bordin	Avenue des Caraïbes – Immeuble Lacavé 97134 Saint Louis	☎ +590 590 97 07 41 ✉ +590 590 97 07 51	<a href="mailto:cismag@wanadoo.fr">cismag@wanadoo.fr</a>
Mexiko	EL CARACOL <a href="http://www.elcaracol.org">www.elcaracol.org</a> Taller Mexicano de educadoras y educadores callejeros	Juan Martin Perez Garcia	Rafael Heliodoro Valle No 337 Col. Lorenzo Boturini, CP IS820 Mexico	☎ +52(55) 5764 2121 ✉ +52(55) 5768 1204	<a href="mailto:info@elcaracol.org">info@elcaracol.org</a> <a href="mailto:martin@elcaracol.org">martin@elcaracol.org</a>
Nikaragua	CODENI	Daysi Sanchez de Illescas	Canal 2, 192C al lago Abojo Barrio Bolomia, Managua Nicaragua	☎ +505 266 84 33 ✉ + 505 265 09 07	<a href="mailto:codeniez@ibw.com.ni">codeniez@ibw.com.ni</a> <a href="mailto:aniesca@ibw.com.ni">aniesca@ibw.com.ni</a>
Peru	REDENAC <a href="http://www.angelfire.com/pro/r edenac/rde_myv.htm">www.angelfire.com/pro/r edenac/rde_myv.htm</a>	Pilar Urbina	Pascual de Andagoya 117 Maranga San Miguel, Lima 32 Peru	☎ 971 58103 ✉ + 00511 5783767	<a href="mailto:pilarurbina@hotmail.com">pilarurbina@hotmail.com</a>
Quebek	ATTRueQ <a href="http://www.attrueq.org">www.attrueq.org</a>	Serge Morin		☎ 1 418 641 0168 ✉ 1 418 641 0045 ☎ 1 418 621 5279 ☎ 1 514 835 9237	<a href="mailto:attrueq@hotmail.com">attrueq@hotmail.com</a> <a href="mailto:travailleurderue@yahoo.ca">travailleurderue@yahoo.ca</a>
<b>EVROPA</b>					
Albánie	ARSIS <a href="http://www.arsis.gr">www.arsis.gr</a>	Arapidou Natassa	Rr Sulejman Delvina, Pallatet Moskat 3, Shkalla 5, Ap. 28, Tirana	☎ +35542249879 ✉ +35542249879	<a href="mailto:infotirana@arsis.gr">infotirana@arsis.gr</a>
Německo	BAG EJSA <a href="http://www.bagejsa.de">www.bagejsa.de</a>	Hans Steimle	Wagenburgstr.26-28 D-70184 Stuttgart Germany	☎ + 49 711 1648922 ✉ + 49 711 164 8921	<a href="mailto:steimle@bagejsa.de">steimle@bagejsa.de</a>
Velká Británie	Federation for detached youth work	Graeme Tiffany	C/o Nya, 19-23 Humberstone road – LE5 3GJ Leicester	☎ 0116 242 7490 ☎ 113 279 8415	<a href="mailto:Graeme.tiffany@gmail.com">Graeme.tiffany@gmail.com</a> <a href="mailto:fdyw@nya.org.uk">fdyw@nya.org.uk</a>
Belgie	Dynamo ASBL	De Myttenaere Stephan	300 Av Victor Rousseau 1190 Bruxelles	☎ + 32 2 332 23 56 ☎ + 32 477 44 83 04 ✉ + 32 2 332 30 25	<a href="mailto:dynamoamo@gmail.com">dynamoamo@gmail.com</a> <a href="mailto:dynamostef@hotmail.com">dynamostef@hotmail.com</a>
Česká republika	Česká asociace	Jindrich Racek	Rakovského 3138,	☎ +42 774 912 777	<a href="mailto:asociace@streetwork.cz">asociace@streetwork.cz</a>

	Streetwork <a href="http://www.streetwork.cz">www.streetwork.cz</a>		143 00 Praha 12	☎ + 42 777 580 587	<a href="mailto:racek@streetwork.cz">racek@streetwork.cz</a>
Španělsko	Hezi-Zerb Elkartea <a href="http://www.hezizerb.net">www.hezizerb.net</a>	Jon Etxeberria Esquina	Zubiaurre 30 Bajo 20013 Donostia San Sebastian	☎ + 34 943326784 ☎ + 34 943326785	<a href="mailto:nuevosproyectos@hezizerb.net">nuevosproyectos@hezizerb.net</a> <a href="mailto:hezizerb@hezizerb.net">hezizerb@hezizerb.net</a>
Francie	CNLAPS <a href="http://www.cnlaps.fr">www.cnlaps.fr</a>	Bernard Heckel	21, rue Lagille 75018 – Paris France	☎ +33 1 42 29 79 81 ☎ +33 6 07 79 23 22 ☎ +33 1 58 60 15 57	<a href="mailto:contact@cnlaps.fr">contact@cnlaps.fr</a> <a href="mailto:bheckel@cnlaps.fr">bheckel@cnlaps.fr</a>
Řecko	ARSIS Association for the Social Support of Youth <a href="http://www.arsis.gr">www.arsis.gr</a>	Dina Theofilidi	35, Ptolemeon str. 54630 Thessaloniki Grèce	☎ 30 2310526150 ☎ 30 2310227311 ☎ 30 2310 227311	<a href="mailto:infothes@arsis.gr">infothes@arsis.gr</a>
Itálie	Centro Accoglienza La Rupe	Claudia Iormetti	Via Rupe 9 40037 Sasso Marconi (Bologna)	☎ +39 051 841206 ☎ + 39 051 6750400	<a href="mailto:rupeprevenzione@centriaccoglienza.it">rupeprevenzione@centriaccoglienza.it</a> <a href="mailto:rupeformazione@centriaccoglienza.it">rupeformazione@centriaccoglienza.it</a>
Norsko	Landsforeningen for utekontakter (LUK) <a href="http://www.utekontaktene.no">www.utekontaktene.no</a>	Monica Island Per Arne Skjeggstad	PO BOX 9331 Gronland 0135 Oslo Norvège	☎ +47 90 59 23 23 ☎ +47 97 58 96 88 ☎ +47 22 05 77 01	<a href="mailto:monica@utekontaktene.no">monica@utekontaktene.no</a> <a href="mailto:perarne@utekontaktene.no">perarne@utekontaktene.no</a> <a href="mailto:post@utekontaktene.no">post@utekontaktene.no</a> (secretariat)
Nizozemí	NAPYN National Association of Professional Youthworkers	Henk Geelen	Achter de Molens 23, 6211 JC Maastricht Netherlands	☎ +31 654283774	<a href="http://www.jongerenwerker.nl">www.jongerenwerker.nl</a> <a href="http://www.nji.nl">www.nji.nl</a> – English <a href="mailto:henk.geelen@home.nl">henk.geelen@home.nl</a>
Polsko	OSOS Network of Polish streetworking organisations <a href="http://www.osos.org.pl">www.osos.org.pl</a>	Andrzej Orlowski	Szaserow 115/38 04-349 Warsaw POLAND	☎ +48 880 860 220 ☎ +48 224 083 298	<a href="mailto:andrexor@yahoo.com">andrexor@yahoo.com</a> <a href="mailto:siec-osos@wp.pl">siec-osos@wp.pl</a>
Portugalsko	Conversas de Rua – Associação <a href="http://www.conversasderua.org">www.conversasderua.org</a>	Helder Luis Santos	Palacio dos Coruchéus – AT53 R. Alberto Oliveira 1700 – 019 Lisboa	☎ + 351 91 484 53 38 (Mobile) ☎ +351 21 795 99 65 ☎ +351 21 795 99 64	<a href="mailto:helluis@conversasderua.org">helluis@conversasderua.org</a> <a href="mailto:conversasnomail@conversasderua.org">conversasnomail@conversasderua.org</a>
Rumunsko	Salvati – Copii Save the Children	Georges Roman	Intranea Stephan Future, 3 – Sector 1	☎ + 40 21 21 261 76 et + 40 21 311 13 43 ☎ +40 21 312 44 86	<a href="mailto:george_roman@salvaticopiii.ro">george_roman@salvaticopiii.ro</a> <a href="mailto:rosc@salvaticopiii.ro">rosc@salvaticopiii.ro</a>

			77116 Bucarest - Roumanie		
Švýcarsko	Plate-forme romande des travailleurs sociaux hors murs (TSHM)	Vincent Artison	Les Uttins 5 CH – 1400 Yverdon-les-Bains	+ 41 79 347 34 61 + 41 24 445 35 14	<a href="mailto:vincent.artison@gmx.net">vincent.artison@gmx.net</a> vincent.artison@gmx.ch
Švédsko	RIF <a href="http://www.rif.o.se">www.rif.o.se</a>	Malin Andersson		+46 705 279713	<a href="mailto:Malin.andersson@socialresurs.goteborg.se">Malin.andersson@socialresurs.goteborg.se</a>

#### Kontaktní informace na odborníky.

Jméno	Adresa	Telefonní a faxové číslo	E-mail
Jean Blairon	R.T.A. ASBL Rue des Relis Namurwes 1 5000 Namur	+32 81 74 67 48	jean.blairon@rta.be
Annie Fontaine	UQAM		<a href="mailto:fontaine.annie@uqam.ca">fontaine.annie@uqam.ca</a>
Alphonse Tay	Alphonse Tay Village d'Agou-Akplolo Via B P. 50 AGOU-GARE Togo	00 228 922 41 01 00 228 919 59 75	<a href="mailto:Alphonsetay1@hotmail.fr">Alphonsetay1@hotmail.fr</a>
Tran Quoc-Duy	Lab.Cognition-Langage- Développement CP 191 ULB Av. Fr. Roosevelt, 50 1050 Bruxelles	32 2 650 26 41 (Bureau) GSM 0477 78 36 30 32 2 650 22 09	<a href="mailto:qtran@ulb.ac.be">qtran@ulb.ac.be</a>
Stéphane Tessier	Regards Rue du château, 132 75014 Paris - France	+ 33 1 43 35 20 74	<a href="mailto:sftessier@free.fr">sftessier@free.fr</a> <a href="http://dautresregards.free.fr">http://dautresregards.free.fr</a>

## Použitá literatura

---

- « *La main invisible des puissants* », in *Contre-feux 2*, P. Bourdieu Paris Raisons d'agir, 2001, p. 53.
- « Le néo-libéralisme, utopie (en voie de réalisation) d'une exploitation sans limites », in *Contre-feux*, P. Bourdieu Paris, Raisons d'agir, 1998. Nous attirons l'attention sur la date de publication, de dix ans antérieure à la crise que nous connaissons.
- Abrégé d'un texte de Bernard Monnier, éducateur spécialisé. Informations sociales N°60.
- *Actes du forum international des acteurs clés de l'enfance et du travail de rue* – Jean Blairon – p.41 - Novembre 2002.
- *Aide à la jeunesse et Contrats de sécurité - Réflexions préliminaires*, Yves CARTUYVELS, Rapport de mission, novembre 1994.
- *Côté cours – Côté rue*, Edwin de Boevé et Pierre Van den Bril – Analyse des pratiques et politiques de formation à l'ordre du jour. – Juin 1995.
- *Critique de la modernité*, Alain Touraine, Paris, Editions Fayard – 1993 – p.318-331
- **Detached Youth Work Guidelines 2007**. The Federation for Detached Youth Work (2007), Leicester.
- *Guide de formation. Travail de rue et communication vers les médias*. - Le travail de rue, un métier particulier mais qui s'explique mal. – P.11
- *Handicap et politique* – Emile Servais - *Eléments d'analyse sociologique des pratiques d'accompagnement* – Bruxelles Equipage Editions 1993 – P. 250
- *L'accompagnement, des postulats et des engagements pédagogiques à sauvegarder* C. Bartholomé, <http://www.intermag.be/images/pdf/accompagnement.pdf>
- *La mondialisation du capital*, F. Chesnais Paris, Syros, 1994.
- *La prévention, un concept en déperdition*. – Editions Luc Pire – Jacqueline Fastrès et Jean Blairon – 2002
- *Le Ligueur - Mais comment peut on être adolescent ?* – Philippe Mérieux – 21 octobre 1992.
- *Le travail de rue en Communauté française de Belgique. Nature et enjeux*. Christine Schaut et Luc Van Campenhout, FRB, 1994
- *Le Travail de rue en communauté française*, Rapport de recherche pour la fondation Roi Baudouin, Bruxelles, 1994
- *Le travail de rue et l'action-recherche réflexive. Projet de recherche*. Pector, Jacques (1999) Montréal: Québec.
- *Méditations pascaliennes* – Pierre Bourdieu – Paris, Seuil – 1997 – P. 275 – 276.
- *Outreach social work aimed at young people*, par Børge Erdal, Ville d'Oslo, Norvège
- *Outreach work, among marginalised populations in Europe – Guidelines on providing intergrated outreach services*. – by Mika Mikkonen, Jaana Kauppinen, Minna Huovinen & Erja Aalto and the Correlation outreach expert group – 2007.

- *Outreach work with young people, young drug users and young people at risk – Emphasis on secondary prevention*, by N. P. Svensson and S. Horner-Knight, T. Husebye, S. Muerwald, J. Schaffranek - P-PG/Prev(2003)6, October 2003
- *Outside / Inside – Outreach social work with young people* - Børge Erdal, Oslo, June 2006.
- *Reconnecting Detached Youth Work: Guidelines and Standards for Excellence*, Leicester, Tiffany, G. A. (2007) .The Federation for Detached Youth Work
- *Rendre la réalité inacceptable*, L. Boltanski Paris, Demopolis, 2008.
- *Traité de l'efficacité*, François Jullien, Paris, Grasset, 1996.
- *Un paysage d'événements « Le grand Soir »*, P. Virilio Paris, Galilée, 1996.