

## Terénní sociální práce (seminární práce)

Chceme-li předcházet sociálnímu vyloučení určitých skupin lidí, rodin, anebo i jen jednotlivců, je významným a velmi účinným nástrojem terénní sociální práce. Jejím specifickým znakem je vyhledávání možných uživatelů sociální pomoci v terénu; schůzky s nimi probíhají jinde a jinak než je obvyklé – nikoliv tedy v úřadovnách sociálních služeb. Tato činnost pomáhá kontaktovat osoby či jejich skupiny, jež pomoc sociální instituce nevyhledávají, anebo ji z neznalosti odmítají. Setkávání s potencionálními uživateli sociální pomoci v jejich přirozeném prostředí - to znamená převážně v jejich domácnostech - přispívá k úzké spolupráci s nimi, s jejich rodinou a případně dalšími sociálně potřebnými obyvateli daného společenství. Jestliže se jedná o sociální práci ve vyloučených lokalitách, přichází v úvahu pomoc formou skupinové, anebo komunitní práce. Při těchto příležitostech může terénní sociální pracovník navázat s klienty velice úzký kontakt a seznámit se s jejich životními podmínkami, což obojí přispěje ke zlepšení sociálních podmínek oslovených osob. A takových výsledků při práci s jednotlivci na úřadě nebo v poradenské kanceláři není možné v žádném případě docílit.

Avšak celá věc má i druhou stránku – při vstupu do soukromí jednotlivých osob, rodin či dokonce celých společenských skupin, se musí sociální terénní pracovníci chovat naprosto profesionálně a, mimo jiné, za žádných okolností nesmí neporušit pravidla etického chování.

Terénní sociální práce je na základě zákona o sociálních službách poskytována podle takzvaných terénních programů - § 69 zák. č. 108/2006 Sb. Stejný zákon v § 3a) specifikuje sociální činnost takto: *„sociální službou se rozumí činnost, anebo soubor činností, poskytujících pomoc a podporu potřebným osobám, a to za účelem sociálního začlenění či prevence sociálního vyloučení“*. V paragrafu 3b) uvedeného zákona se hovoří o tom, že nejdůležitějším znakem terénních programů je pomoc potřebným jednotlivcům, rodinám a dalším osobám, na něž mají jmenovaní sociální vazbu, a to v jejich přirozeném prostředí. To znamená zejména v domácnostech, vzdělávacích zařízeních, na pracovištích a dalších místech, kde se uskutečňují každodenní sociální aktivity.

Osoba, využívající sociální služby, bývá v praxi nazývána „uživatel“, anebo „klientem“. První termín však označuje jednotlivce či skupiny ve vztahu k sociální službě a druhý výraz vyjadřuje vztah mezi potřebnými osobami a sociálním pracovníkem.

### Výhody terénní sociální práce

- Méně formální prostředí umožňuje lepší práci s jednotlivcem, rodinou i komunitou – v přirozeném prostředí jmenovaných může terénní pracovník, při zvolení vhodného postupu, snáz získat důvěru klientů a tak navázat úzkou spolupráci, bez níž by nebylo možné zajistit vysokou efektivitu řešení některých složitějších problémů.
- Pracovník má na každého více času a může tak dokonale poznat prostředí, v němž klient žije - bezprostřední kontakt má totiž tu nejvyšší vypovídací hodnotu o životě sociálně potřebných osob; na tomto podkladě pak sociální pracovník vše vyhodnotí a zajistí konkrétní pomoc.
- Spousta potřebných klientů sama od sebe nevyhledává pomoc na úřadech a institucích sociální péče a docházkou za nimi je možné docílit nejen pomoci, ale i účinné prevence.
- Přímým kontaktem pracovníka se sociálně potřebným klientem v jeho dobře známém prostředí lze zachytit daný problém ještě v době jeho nejsnadnější řešitelnosti, což může zabránit blížící se krizi; jestliže už ale krizová situace u klienta nastala, může pracovník poskytnout přímou a okamžitou pomoc.
- Získá-li pracovník důvěru jednotlivce, je pravděpodobné, že se mu totéž, a to za vydatné podpory klienta, podaří i v celé komunitě.
- Služba umožňuje klientovi pocit bezpečí ve svém zázemí, zaručuje anonymitu a je bezplatná.

### Nevýhody terénní sociální práce

- Nedokáže-li terénní sociální pracovník přimět klienta ke spolupráci, nemusí být celá zamýšlená pomoc dotažena do zdárného konce.
- Pracovník může být ohrožen na zdraví, a to třeba v důsledku nemoci, která se v dané sociálně vyloučené skupině šíří, anebo dokonce zvýšenou kriminalitou v tomto společenství - pracovník bývá v terénu obvykle sám a nemá tudíž žádnou podporu v případné krizové situaci. V takových případech je pro něj velmi obtížné a vyčerpávající udržet hranice profesionálního vztahu.
- V terénu, kde není provázána spolupráce s institucemi, může dojít k nedostatečné či špatné komunikaci s úřadem, čímž je vyloučena možnost dořešení některých problémů rovnou na místě.
- Pro terénního sociálního pracovníka se jedná o velmi složité pracovní podmínky – jednak z důvodu nepřizpůsobivosti klienta, či pro jeho nezvladatelnost; dále toto

zaměstnání přináší určité nepohodlí – pracovník se často pohybuje pěšky po vzdálených lokalitách a za každého počasí. To všechno může snížit motivaci k provádění sociálně zaměřené činnosti v terénu a důsledkem by mohl být nedostatek pracovníků, určených pro pomoc potřebným v terénu. Klientů, kterým je zapotřebí se v terénu věnovat, je velké množství a stále přibývají, a tak sociálním pracovníkům v této oblasti působnosti hrozí i nadměrná vyčerpání; ve hře může být dokonce i syndrom vyhoření.

### Sociální prevence

Některé osoby či jejich skupiny jsou ohroženy sociálním vyloučením, a to pro své návyky a konfliktní způsob života ve společnosti. Žijí v sociálně znevýhodňujícím prostředí a mohou být ohroženy jejich oprávněné zájmy nebo sociální práva. V takových případech přicházejí na pomoc služby sociální prevence, jejichž pracovníci nejenže pomáhají těmto konkrétním lidem překlenout tíživou situaci, ale zároveň pomáhají chránit společnost před nežádoucími společenskými jevy, které z uvedených nešvarů mohou vyplynout a také dosti často vyplývají.

### Raná péče

Tyto terénní či ambulantní služby se poskytují zdravotně postiženým dětem do věku sedmi let, které mají zdravotní handicap, anebo je – v důsledku špatného zdravotního stavu – ohrožen jejich celkový, tzn. tělesný i duševní vývoj. Při rané péči je základem podpora rodiny a současně vývoje dítěte, při zohlednění jeho specifických potřeb. Hlavními činnostmi služby rané péče jsou:

- zajištění kontaktu se společenským prostředím, celková socializace
- socioterapeutické činnosti
- pomoc při zajišťování osobních záležitostí a uplatňování oprávněných zájmů a práv těchto uživatelů

### Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Tato sociální pomoc – ať už terénní nebo ambulantní – se týká rodin s dětmi, kde je vývoj dítěte ohrožen dlouhodobou sociální krizí a rodiče ji nejsou schopni zvládnout sami, bez odborné pomoci. Sociálně aktivizační služba zajišťuje následující pomoc:

- socioterapeutické činnosti a pomoc při kontaktování společenského prostředí
- vzdělávací, výchovné či aktivizační činnosti
- zajištění pomoci v osobních záležitostech, zejména pak při uplatňování práv a oprávněných zájmů

## Terénní programy

Jsou určeny pro osoby, vedoucí rizikový způsob života. Tím jsou ohroženy osoby samotné, ale rovněž i společnost. Služby se poskytují skupinám osob, vykazujícím nestandardní a problémové chování, bezdomovcům, poživatelům návykových a omamných psychotropních látek, dále osobám, které žijí v sociálně vyloučených komunitách a mnohým dalším, sociálně ohroženým a společnost ohrožujícím skupinám. Hlavním cílem terénních programů je tyto osoby vyhledávat a rizikový způsob jejich života usměrňovat a minimalizovat. Službu je možné poskytovat anonymně. Základními činnostmi jsou:

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

## Bydlení

Sociálně vyloučené osoby či jejich skupiny mohou mít velké problémy s bydlením. Příčin, proč k nim dochází, je mnoho:

- rozvody či rozchody partnerů, přičemž se jeden z nich může ocitnout na ulici
- nedostatek finančních prostředků, či zneužívání dávek na bydlení k jiným účelům
- porušení práv a povinností ve vztahu mezi nájemcem a pronajímatelem bytu (nezákonné praktiky pronajímatele ke zbavení se problémových a nežádoucích nájemníků, neplacení pravidelných sjednaných úhrad za užívání bytu nájemcem, neobyvatelný stav bytu, apod.)

Jak se terénní sociální pracovník snaží klientovi s bydlením pomoci?

- Pokud ještě klient bydlení neztratil, pomáhá mu je terénní pracovník udržet, a to zejména jednáním s majitelem bytu. Tak je možné docílit pro klienta splátkový kalendář k umoření stávajícího dluhu, případně vyjednat příznivější podmínky pro bydlení, anebo společnými silami zajistit klientovi bydlení jinde (menší byt, ubytovna, azylový dům, atd.).
- Samozřejmá je pomoc s vyřizováním nárokových sociálních dávek na bydlení i na běžné živobytí – mnohdy právě klienti svá práva neznají, anebo je neumí uplatnit.
- Další užitečnou a účinnou pomocí je dohled nad podpisem nájemní, podnájemní či ubytovací smlouvy tak, aby smlouva nebyla pro klienta nevýhodná či dokonce diskriminující; do pracovní náplně sociálního terénního pracovníka v tomto případě také patří jednání s úřady, s místní správou a samosprávou.

## Nezaměstnanost

S dlouhodobou, anebo opakovanou nezaměstnaností se terénní sociální pracovník u svých klientů setkává velmi často. Nejobvyklejšími důvody jsou:

- nízká úroveň vzdělání
- ztráta pracovních návyků a následná neschopnost zařadit se do pracovního procesu
- diskriminace ze stran zaměstnavatelů
- sociální dávky, které klienta k práci absolutně nemotivují
- záznam v trestním rejstříku
- nelegální pracovní příležitost

Tedy se musí sociální terénní pracovník snažit působit na klienta tak, aby ten pracovat chtěl a o pravidelné zaměstnání, odpovídající jeho kvalifikaci, usiloval.

Zde je na místě zejména pomoc při vyhledávání rekvalifikačních kurzů, doprovod klienta na Úřad práce, k zaměstnavateli – zde mu vysvětlit vše, čemu by klient nerozuměl, upozornit na to, že zaměstnání přináší nejen pravidelný přísun finančních prostředků, ale také určitou prestiž a zařazení do společnosti, informovat, jaká rizika přináší „práce na černo“, a podobně.

## Finance

U cílových skupin se pracovník setkává s velkým počtem osob a rodin, které jsou značně zadluženy, neboť z různých důvodů nemohou, anebo nechtějí plnit své finanční závazky. Některé rodiny jsou takzvaně „předlužené“, což znamená, že jsou lapeny v nekonečném dluhu. Jedna půjčka na jeho úhradu, narůst dluhu nového, včetně dalších úroků – to je začarovaný kruh, z něž se rodina nedokáže sama vymanit.

A tady přichází s pomocí a návrhem řešení opět terénní sociální pracovník:

- pomáhá klientovi radou při hospodaření s příjmy
- informuje ho o nebezpečnosti půjček od některých nebankovních společností a lichvářů, kteří mají zpravidla nastavený tak vysoký úrok, že splacení opakovaného dluhu není téměř v lidských silách
- jedná s věřiteli a vyjednává splátkový kalendář

## Vzdělávání

Nízké vzdělání dohání některé skupiny osob, rodiny i jednotlivce k sociálnímu vyloučení. Ti se sdružují se v určitých lokalitách, jejich děti mají velmi špatný školní prospěch, neboť školu obvykle navštěvují minimálně. Což zpravidla vyústí v nezaměstnanost - tyto osoby nedokáží najít uplatnění na trhu práce, a to přispívá k ještě hlubší sociální izolovanosti.

V této oblasti se terénní sociální pracovník zejména snaží:

- vytvářet podmínky ke spolupráci klientů se vzdělávacími institucemi
- motivovat klienty k rozvoji jejich dětí, anebo motivovat ke vzdělání dětí samotné
- pomáhat dětem s domácí přípravou do školy
- zajistit klientovi kontakt se školou a školními úřady

#### Specifika romského etnika

Jestliže má terénní sociální pracovník docílit příznivých výsledků v romské komunitě, musí si uvědomit, že existují jistá specifika této etnické menšiny. Při jejich přehlížení může dojít k závažným nesrovnalostem. Jde zejména o:

- odlišnost kulturních tradic
- jazyková bariéra u dětí i dospělých
- nedostatek dobrých zkušeností v prostředí mimo vlastní lokalitu - nemají se s kým poradit, nemají kontakty a známosti
- možná, že hlavní problém uvedeného etnika je v tom, že se přizpůsobit společnosti vlastně nechtějí, a to ani v těch nejzásadnějších životních krocích; jejich životním stylem je bezstarostnost a soustavné odkládání problémů, což je ovšem základ pro fatální problémy; posléze se obrací na stát a požadují, aby se o ně postaral, a to bez jejich, alespoň minimálního, přičinění
- do jednání pracovníka s klientem často zasahují i další přítomní příbuzní, což uvádí pracovníka do velice náročné a vyčerpávající situace
- díky nízkému vzdělání příliš nechápou, nechtějí a neumí přijmout svět majoritní společnosti: neumí plánovat budoucnost, což se odráží v neschopnosti rozdělit si peníze na živobytí tak, aby s nimi vydrželi až do dalšího příjmu - pak se stává, že se zadluží u romských lichvářů na vysoký úrok, protože nikdo jiný jim půjčku neposkytne; sociální pracovník s nimi musí jednat trpělivě, vše vysvětlovat jednoduchým způsobem, aby porozuměli, co se po nich vlastně chce; z uvedeného odstavce je jasné, že zásadním problémem této nepřizpůsobivé skupiny obyvatelstva je nevzdělanost – proto je zapotřebí vysvětlovat, vysvětlovat a vysvětlovat...

Před nástupem Roma na školu, či do rekvalifikačního kurzu, je na sociálním pracovníkovi, aby mu dodal sebedůvěru. Je zapotřebí mu vše dostatečně popsat a vysvětlit, zejména dopady a výhody, které pro něj mohou ze vzdělání, případně doškolování, vyplynout.

Často Romy vnímáme jako nezodpovědné lidi, kteří jen lžou, podvádí a neumí držet slovo. V mnoha případech to tak skutečně je, ale často proto, že Romové si neumí spoustu věcí a

situaci představit, a proto hledají na všem především překážky, a nikoliv pozitiva. A v tomto je osvětová činnost terénního sociálního pracovníka nezastupitelná.

#### Jazyková bariéra

Jazyková bariéra, pramenící opět z nevzdělanosti Romů, bývá příčinou mnohých nedorozumění. Romové používají takzvaný romský etnolekt češtiny. Romské děti jsou při příchodu do školky a do základní školy znevýhodněné nedostatečnou jazykovou znalostí. Dítě, které výuce příliš nerozumí, se o ni brzy přestane zajímat, ztratí soustředěnost na školní práci, což obvykle vyústí v kázeňské přestupky, jimiž chce dítě na sebe alespoň nějakým způsobem upozornit. Ovšem během školní docházky mají dostatečnou možnost se spisovné češtině naučit, ale to pouze za předpokladu, že budou školu pravidelně navštěvovat. I v těchto situacích je činnost terénního sociálního pracovníka prospěšná - jak pro zmíněné etnikum, tak následně pro celou společnost.