

Ukazatel je důležitý!

Sama si říkám, že se jedná o neobvyklý název článku do odborného časopisu o sociální práci. Tým, ve kterém pracuji, ale věří, že v životě je pro jakoukoliv práci důležité mít směr a tomuto směru věřit. V úvodu si dovoluji tuto myšlenku přirovnat k turistice. Možná i vy, tak jako já, rádi vyrazíte do hor a jistotu v kroku vám dává každá turistická značka, mapa a rozcestník. Prostřednictvím následujících řádků se pokusím představit jeden z možných pohledů na práci s uživateli.

*Text: Bc. Monika Powiesníková,
sociální pracovník – terapeut,
Armáda spásy, Dům pod svahem
– služba následné péče, Havířov*

Náš tým věří, že má velký význam nabídnout uživatelům ukazatel naší práce. Nejsou to standardy kvality, které nám určují bezpečné prostředí pro uživatele a zaměstnance. Standardy jsou součástí každé sociální služby a pomáhají nám bezpečněji doprovodit zájemce o službu, poté uživatele. Jako ukazatel vnímáme pilíře služby. Co tím mám na mysli? Jedná se o základní postup práce, kterému jako tým věříme. Jsou to čtyři druhy turistických značek, které uživatel potkává v rámci naší sociální služby, jsou to čtyři nohy u židle, které mohou nabídnout uživatelům stabilizaci, prostor pro změnu a poznání sebe sama. Pravidelně služby prezentujeme v psychiatrických nemocnicích a o pilířích mluvíme jako o čtyřech nohách židle, které nabízejí program s cílem stabilizace a návratu zpět do společnosti. Všichni máme zkušenost, že sedět na židli, která má čtyři pevné nohy, se dá velmi dobře a pád je minimalizován, což chceme nabídnout i našim uživatelům.

JEDNOTLIVÉ PILÍŘE

První noha (oblast podpory) je *individuální práce*, která může uživatelům pomoci poznat sebe sama a naplánovat jednotlivé kroky směrem ke stanovenému cíli. Dalším pilířem služby je *skupinová práce*, která nabízí možnost být ve společenství lidí s podobným cílem, ale také prostor pro vzájemnou podporu, sdílení a učení se respektu a toleranci k druhým i k sobě. Třetí nohu židle jsme pojmenovali *pracovní terapie*. Ta nabízí uživatelům obnovení, upevnění a získání nových pracovních návyků. Šli jsme však ještě dál, a tak mohou uživatelé vyrazet v rámci této podpory do různých neziskových organizací jako dobrovolníci, kde získávají v běžném prostředí nové kontakty, přijímají odpovědnost a mohou posílit své sebevědomí. Poslední oblastí podpory je *volný čas*, který je součástí

našeho programu pro lidi závislé na alkoholu či hráčských aktivitách. Díky těmto pilířům můžeme zájemce o službu informovat o konkrétní podobě nabízené pomoci.

UKAZATELE CESTY

Když se přesuneme metaforicky do hor, snažíme se seznámit zájemce o službu s turistickými značkami, které na cestě v rámci programu následné péče bude potkávat, i tím, co jednotlivé značky znamenají. Zodpovědný turista si do hor bere také mapu, ze které může vyčíst náročnost cesty a zjistit, která místa může navštívit. Když začínáme s turistikou, volíme zpravidla méně náročné cesty a se

Všichni máme zkušenost,
že sedět na židli,
která má čtyři pevné nohy,
se dá velmi dobře a pád je
minimalizován,
což chceme nabídnout
i našim uživatelům.

vzrůstajícími zkušenostmi postupně ty obtížnější. Těžší cesty jsou někdy krásnější, ale vždy za sebe musíme přijmout také větší zodpovědnost. Zájemci o službu se rozhodli udělat zásadní krok, když žádají o jakoukoliv sociální službu, a my věříme, že na začátku potřebují více podpory, aby krok po kroku mohli dosahovat svých práv a plnit si své povinnosti. Na základě tohoto přesvědčení a zkušeností jsme se rozhodli poskytnout sociální službu rozdělit do jednotlivých fází. Co to znamená? Program následné péče je rozdělen do fází a uživatel postupně prochází jednotlivými fázemi, které znamenají posun v přijetí práv a povinností. Za efektivní považujeme to, že o rychlosti rozhoduje sám uživatel. Každý je jiný, každý přichází s jinými kompetencemi, schopnostmi a možnostmi. Význam při-

pisujeme i popsání jednotlivých fází. Uživatelé se tak mohou cítit bezpečněji při rozhodování, kdy, jak a kolik kilometrů v rámci nabízeného programu urazí. To jim může usnadnit dělat další a další kroky v naplňování předem stanovených cílů.

POHLED UŽIVATELE

Poslední myšlenka, se kterou bych se ráda v rámci tohoto článku podělila, je pohled na uživatele. Nejednou jsem se setkala s tím, že uživatel přichází za zaměstnancem jako za odborníkem, který má „lék“ na jeho trápení, udělá „to“ za něho a někdy mu dokonce připisuje i moc, že může rozhodnout za něj. Je přece odborník, a tak ví, co je pro jejich život to nejlepší. Je to jistě „ocenění“, když k nám někdo přichází s důvěrou. V našem týmu se ale každý den učíme dívat na uživatele jako na experty na svůj problém. Věříme, že za naší podpory dokáží změnit své životy sami, dokáží své problémy řešit. Věříme jim a vidíme v nich schopné lidi. Můžeme si „partnerský vztah“ (rovnocenný vztah) mezi zaměstnancem a uživatelem dovolit. Tento postoj některých uživatelé totiž dlouho nezažili a takový vztah se stává silným motorem pro jejich změnu. Nechtějme být experty na jejich životy, budme odborníky, kteří jim budou věřit, že to dokážou. Uživatel se nachází na rozcestí a dívá se na svůj rozcestník. Jen on sám se rozhodne, a po čase vyhodnotí, zda učinil dobře. V daný okamžik své cestě věří, věřme mu i my. Vždyť každá cesta někde vede a je jen dobře, pokud dokážeme být takovými odborníky, kteří uživatelům nastavují zrcadlo a za všech okolností dokáží být podporou. Tedy i ve chvíli, kdy se chce uživatel kousek vrátit nebo jít zase trochu jinak a jiným tempem. Vždyť i my sami musíme připustit, že děláme chyby, ale přesto jdeme dál. Když uživatele neodsoudíme a zkusíme se k rozcestníku vrátit s ním, tak se to přistě povede.

ZÁVĚR

Závěrem mohu říci, že v minulých letech byly ukazatelem sociální práce standardy kvality sociálních služeb. Byly důležitým mezníkem pro práci s lidmi. Jsou a budou součástí sociální práce, ale dovolme si ve svých týmech hledat nové ukazatele pro nabízenou sociální službu a samotné uživatele. Každá sociální služba může hledat a mít své vlastní značky, mít vlastní mapu. Na každém z nás pak závisí, zda dovolíme uživatelům být experty na jejich problém. ■