

# A. N. O. – Asociace nestátních organizací. Z provizoria do nové reality: Uvidím úsměv za rouškou?

Michaela Káňová<sup>1</sup>, Helena Rampachová<sup>2</sup>

e-mail | kanova@podaneruce.cz, rampachova@asociace.org

1 | Společnost Podané ruce, o. p. s. – Centrum poradenských služeb ve vězení a po výstupu

2 | A.N.O. – Asociace nestátních organizací

„Z provizoria do nové reality“, shrnuje Míša (pozn. redakce: autorka deníku, z něhož text vychází) v jedné větě vlastně celé období od počátku vypuknutí pandemie až doposud. Její příběh je podobný osmdesáti tisícům příběhů ostatních pracovníků v sociálních službách; ve službách adiktologických, tedy zaměřených na lidi s problémem se závislostí, jich z toho pracuje ke dvěma tisícům. Všichni z nich byli zpočátku ve stejné situaci jako Míša: nedostatek informací, nedostatek ochranného materiálu, nejistota, strach. Nejen o sebe, ale i o své klienty. Vypořádávání se jak s těmito nedostatky, tak i s faktem, že nevidíme druhému člověku do obličeje, protože je zakrytý rouškou. Jak velkou roli hraje tón hlasu, postavení těla, jeho pohyby a jak obrovskou roli v komunikaci hraje výraz tváře – a když chybí! Stejně jako Míša i těch osmdesát tisíc pracovníků sociálních služeb (a téměř tři sta tisíc zdravotníků) dokázali i přes vlastní potíže s nedostatkem informací hledat – a nalézat – způsoby, jak zůstat v kontaktu s klienty a být jim nápomocni. Myslím, že tak naplnili beze zbytku známé přísloví: co nás nezabije, to nás posílí. A jak to tedy bylo s naší Míšou, když 16. března udeřila pandemie naplno i u nás? Prožívali jste příchod pandemie podobně? Přečtěte si v článku zde.

## PRVNÍ TÝDEN KORONAVIRU V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

Všechno to začalo 16. března 2020. Otočil se naruby nejen pracovní svět a já se snažila být maximálně flexibilní ve všech směrech. Díky bohu, nebyla jsem v tom sama.

Bylo pondělí, já se se zamlženými brýlemi dostala do práce:

*„Vedoucí přichází za mnou do kanceláře, oznamuje mi průběh dneška, zítřka. On sedící v patře nade mnou, ať máme každý svoje prostory. Pak že se uvidí, co nahoře vymyslí. Říkám si super, nemám zadané žádné úkoly, jen klasika, neustále vše dezinfikovat.“*

To jsem byla ale naivní, co? Já jako pracovník v ambulanci péči jsem musela být neustále k dispozici v kanceláři, kde jsem společně s vedoucím „držela hlídku“, abychom pokryli provozní a kontaktní hodiny, zbytek kolegů měl nařízený home office. Naši cílovou skupinou jsou lidi po propuštění z vězení (dále jen VTOS).

## ROUŠKY. VŠUDE ROUŠKY, PO KORONAVIRU HNED DRUHÉ NEJČASTĚJI UŽÍVANÉ SLOVO, CO?

*„Na insta každý influencer nabádá, ať si fakt něco kolem té pusy dáme. Vždyť už i Leoš Mareš, kterému to poslal sám ministr vnitřní věci Hamáček!“* Jejich nedostatek byl enormní a každá služba bojovala o jednotky. Na správu v první den pro naši službu vyhrazeno slovy šest roušek, dva lidi v kanceláři. Děj se vůle boží.

## ZÁKAZ ASISTENCÍ, MINIMALIZOVAT OSOBNÍ KONTAKT – TO NEMŮŽE NIKDO MYSLET VÁŽNĚ?

Příchozí email v souhrnu: *„Zakazují se asistence na úřady, pokud to jde, klienty směřujeme k telefonickým konzultacím.“* Představa, že mi přijde čerstvě klient po výstupu a nezná Brno, tak co mám dělat? Poradí mi někdo? S nadsázkou se dá říct, že jde trochu z vězení do vězení. No dobře, nebudu to srovnávat. A ty telefonické konzultace? Už vidím, jak se klienta po telefonu ptám, jestli nemá náhodou chuť na pervitin.

## DEZINFEKCE, DEZINFEKCE, DEZINFEKCE!

Během příchodů do práce jsem se snažila vždy dělat vše správně, ale ze všeho nejdřív jsem jako první sundávala respirátor. Hodně jsem přemýšlela, co udělat úplně jako první? Sundat si ho a tím si ulevit. Umýt si ruce a sundat si ho a pak znovu sahat na klíče a všechny věci z venku a znovu si umýt ruce? Díky bohu za dezinfekční gely, jinak bych měla ruce samé varhánky.

Když se nad tím zamyslím, s příchodem pandemie vznikaly zcela nové postupy a myšlenkové pochody každého z nás. Člověk nikdy nemohl jen tak vypnout hlavu, vše bylo nové, nezajeté. Teď? Málokdy si zapomenu vzít roušku či respirátor, již se z toho stala automatika a troufám si tvrdit, že už mi to nebere tolik z kapacity mé paměti jako právě v prvním týdnu úvodní vlny.

## JAK SE KLIENT UŽIVÍ? JAK SEŽENE PRÁCI?

Jak sehnat práci klientovi? 17. března 2020, kdy započal největší útlum, který jsme v ČR dosud nezažili? Kdo by nabízel brigádu? Zjistila jsem, že potravní řetězce typu Kaufland, Lidl opravdu nabízejí místa ve skladu, na doplnění zboží, a hlavně na pokladnu. Je vidět, jak je toto povolání nepostradatelné. Co pracovní agentury? Jedna poskytuje omezené nabídky a schůzka se musí domluvit dopředu. Druhá nezvedá telefon, třetí neregistruje nové uchazeče. Aha, takže vůbec domluvit si schůzku s agenturou je samo o sobě problémem. Nikdo v kancelářích nebyl, systém v tu chvíli naprosto zkolaboval, alespoň během mého krátkého výzkumu, v Brně.

## EVIDENCE NA ÚŘADU PRÁCE DO TŘÍ DNŮ PO VÝSTUPU Z VTOS

A jak si vedl takový úřad práce, magistrát, kurátoři? Např. úřady práce měly postup: formuláře hned u hlavních dveří budovy, tam vyplníte a zbytek se řeší přes poštu, telefon, jakkoliv jinak než osobně. Aneb jak může pozastavení úřadů, institucí, které jsou běžně přístupné osobně, najednou zcela odříznout člověka, který se vrací z výkonu trestu – bez telefonu, peněz, někdy i bez občanského průkazu. Co takový klient má dělat? Na koho se obrátit, pokud není ve větším městě, kde existuje sociální služba, která jim dá alespoň základní poradenství?

## DISTANČNÍ VÝUKA APLIKOVANÁ DO SOCIÁLNÍ SLUŽBY, ANEB ROTUJEME MEZI SEBOU

Informovanost je to, co všichni chtěli a chtějí nejvíce. Kam se může/nemůže? Do kdy platí ta a ta opatření? Pro mě byl největší zdroj vedoucí, bez kterého bych byla zcela ztracená. Fungovali jsme hlavně přes e-maily, telefony, prakticky jsme se nepotkávali.

Příchozí e-mail: „*Tento týden ještě budeme fungovat takto: my dva v kanceláři, jak jsme nyní. Příští týden se s Jendou prohodíte*“ Má reakce vypadala takto „*Co?! Jako jak prohodíme? Vždyt v pondělí má vystupovat ten klient, o kterém vím, že je úzkostlivý a vůbec! Hm, takže já mám příští týden home office. Jako jak? To nepůjde ani dělat, všechny karty klientů jsou tu v kartotéce a s nimi se hýbat nemůže. Vedoucí vnímá, že to trošku může být problém, ale zkrátka to zařídí kolega a já můžu být na telefonu. No, časy jsou zlé, buď flexibilní, Michaelo!*“

Byla jsem jako Alenka v říši divů, tak nějak, jak se to vždy snažím předat klientům. Fáze adaptace, kdy vše kolem je nové, neznámé a člověk se chtě nechtě musí přizpůsobit, jiná možnost není.

Ovšem největší překážka přišla ve chvíli, kdy jsem se dozvěděla, že azylové domy neberou nikoho nového, včetně noclehárny! Pár chvil na to mi volala klientka, která včera vystoupila z VTOS, kdyby neměla možnost bydlet u kamarádky, kde by byla? Na ulici?

Po zavěšení telefonu jsem fungovala jako Google. „*Kam všude musím ještě zavolat? Zeptat se, jestli pracují, jak pracují, jaké mají úřední hodiny. Začínáme probačkou – jednoduché, v kanclu nikdo, pouze telefon a e-mail. Klientka má povinnost nahlásit se co nejdřív – takže toto bude zítra prioritou. Kurátoři v Brně pracovní doba PO, ST 8–11, stejně jako všechny úřady v Brně. Aha, klientka nemá občanku, další komplikace. Ještě pracák, aspoň že tu kartičku pojišťovny má. Bude to náročné, máme zakázané doprovody.*“

## PRVNÍ KONZULTACE V LOCKDOWNU

A jak jsem se chystala na konzultaci s klientkou? Židle dva metry od sebe, každá vlastní propisku, chystám jí roušku. Klientka měla vlastní roušku, vidíme se poprvé. Žádné podání rukou, dle instrukcí jsem ji nasměrovala k umyvadlu. Celá situace byla spíše nepříjemná, když vlastně pořádně nevíte, jak ten člověk vypadá. O to víc si všimnete očí, tato klientka je má opravdu krásně modré.

Konzultace trvala přes dvě hodiny. Dvě hodiny životně důležitých věcí řešíme u otevřeného okna, aby proudil vzduch. Nemůžeme se logicky napít, nemůžeme se ani pořádně usmát, nemůžeme sedět vedle sebe a ukazovat si – co a kde vyplnit. Teď si začínám uvědomovat přesně to, co člověk má a neví o tom, dokud o to nepříjde. Takové banality, řekla bych si. Řešíme novou občanku, návštěvu PMS, ÚP, kurátora, bydlení. Největší radost máme obě, když psychiatr, který měl mít volno za dva měsíce, má díky této situaci zítra volno, ano – zítra! Je vidět, jak klientka pookřála a hned má lepší pohled na svět. No dokážete si představit, aby vás pustili do takového chaosu? Kde ani ten odborník prostě neumí být odborníkem a plácá se zleva doprava? Jo, to jsem teď já.

Klientka odcházela s novým oblečením, jídlem, jízdou. A teď? Všechno dezinfikovat. Ale opravdu všechno! Stůl, sedačku, propisku, vypínač, když šla na záchod –

i splachovadlo? Souhrnně řečeno, jedna konzultace sebrala alespoň čtyři hodiny pracovní doby. Kolik by to bylo v běžném režimu, kdy bych nemusela zajišťovat provoz institucí?

Z provizoria jsme se dostali do nové reality. Přizpůsobili jsme se, dostali se k věcem, na které nebyl v běžném provozu čas. Kolegové pracovali na certifikaci, operačním manuálu, to vše dostalo nový kabát. Hledaly se cesty, jak být v kontaktu s klienty ve VTOS – zavedení skype rozhovorů – velmi hezký, pružný přístup vězeňské služby směrem k NNO, umožnění vidět klienta alespoň přes obrazovku.

Za rok 2020 jsme vyzozorovali větší množství relapsů během pandemie, větší množství recidivy. Hodně jsme se poučili i naučili. O sobě jsme se naučili především to, že žádná krize není tak velká, aby nešla společnými silami a odhodláním překonat.

Nyní, v roce 2021, se ohlížíme, jaké jsou dopady nejen koronaviru, ale především všechna opatření kolem něj a jak to ovlivnilo naše životy. Dle mého názoru jsme ale ještě na začátku sčítání škod. Můžeme jen hádat, jaké stopy v nás tento režim zanechal, které se možná během následujících let vyvinou. S kolegy jsme se ale shodli jednomyslně – sociální pracovníci, terapeuti, psychologové a další pomáhající profese tu budou potřeba jako sůl!