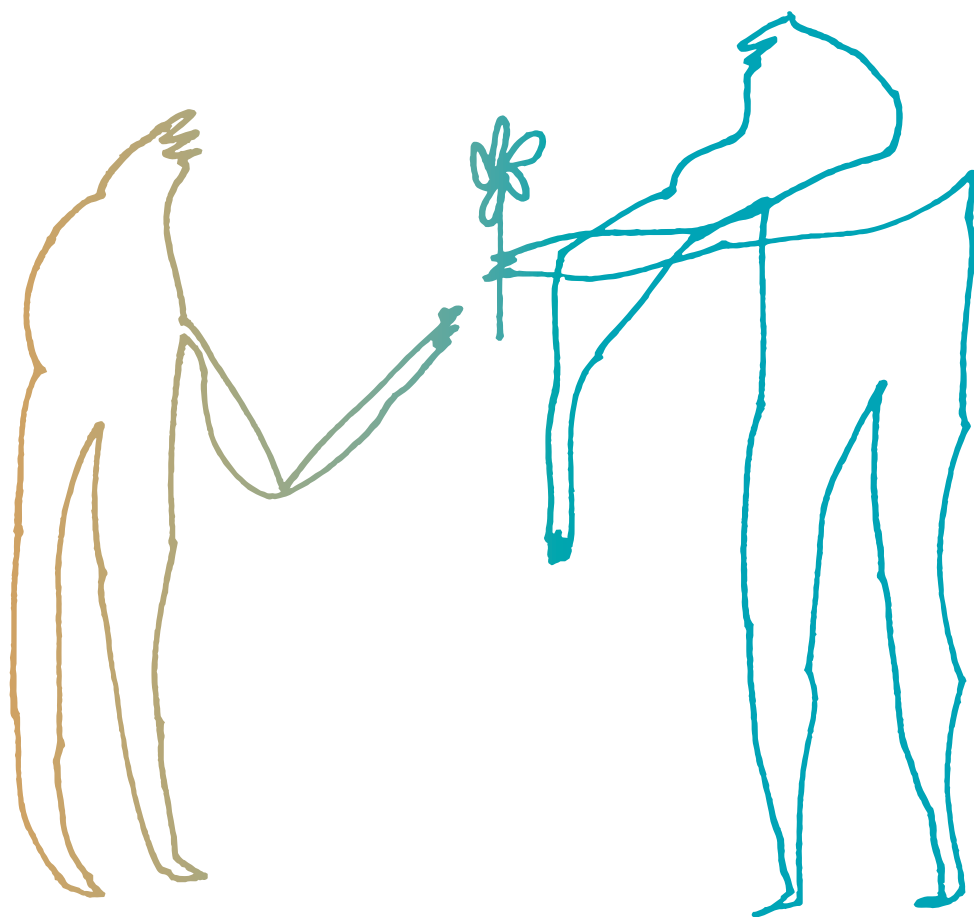


Trauma citlivý přístup v Jako doma



Jako doma –
Homelike, o.p.s.
Praha 2022



Děkuji všem, kteří se na publikaci podíleli a sdíleli své rady a poznámky. Speciální poděkování pak patří Veronice Dudkové, která celou publikaci redigovala a přinášela velmi cenné vhledy a komentáře.

Markéta Profeldová

Trauma citlivý přístup v Jako doma

Markéta Profeldová (ed.)

Lenka Vrbová

Rad Bandit

Eliška Konývková

Pavel Nepustil

Kristýna Farkašová

Trauma citlivý přístup v Jako doma

Editorka: Markéta Profeldová

Vydává Jako doma – Homelike, o. p. s. v rámci projektu
Ženy bez domova učí, jak pracovat s traumatem

Projekt č. 0027/2019/ACF/2 je realizován v programu
Active Citizens Fund, který je financován z Fondů EHP a Norska
2014 – 2021. Zprostředkovatelem fondu v České republice
je konsorcium, které tvoří Nadace OSF, Výbor dobré vůle –
Nadace Olgy Havlové a Skautský institut.

Vydává: Jako doma – Homelike, o. p. s. v roce 2022

Text: Rad Bandit, Kristýna Farkašová, Pavel Nepustil,
Eliška Konývková, Markéta Profeldová, Lenka Vrbová

Redakce a jazyková korektura: Veronika Dudková

Foto: Jako doma – Homelike, o.p.s.

Ilustrace: Markéta Profeldová

Obálka, grafická úprava a sazba: Zdeněk Trinkewitz

Jako doma – Homelike, o. p. s.

Sídlo: Holečkova 63, 150 00 Praha 5
Kancelář: Novákových 6, 180 00 Praha 8
Česká republika
info@jakodoma.org
<http://jakodoma.org>
[facebook.com/jakodomaos](https://www.facebook.com/jakodomaos)
twitter.com/jakodomaos

Iceland 
Liechtenstein
Norway **Active
citizens fund**

| Nadace OSF


VÝBOR DOBRÉ VŮLE
Nadace Olgy Havlové


SKAUTSKÝ
INSTITUT

Obsah

- 4 **Úvod**
- 5 **Vývoj trauma citlivého přístupu v Jako doma**
- 7 **Vysvětlení základních pojmů**
- 7 **Trauma**
- 8 **Retraumatizace**
- 8 **Komplexní trauma**
- 8 **Vývojové trauma**
- 9 **Sekundární trauma**
- 9 **ACE's**

- 11 **Co znamená trauma citlivý přístup pro nás v komunitním centru Jako doma?**
- 11 **Psychologické povědomí**
- 12 **Teorie citové vazby**
- 13 **Zaměření se na silné stránky a zmocnění**
- 13 **Spolupráce a možnost volby**
- 15 **Bezpečí**
- 15 **Bezpečí ve fyzickém prostoru**
- 17 **Psychické bezpečí**
- 18 **Transparentnost**
- 19 **Hranice a pravidla**
- 23 **Vzdělávání a podpora týmu**
- 25 **Pohledem pracovnice: Kreativní aktivity a trauma citlivý přístup v komunitním centru Jako Doma**

- 26 **Několik postřehů z teorie a praxe trauma citlivého přístupu**
- 26 **Bezpečí závislosti**
- 31 **Jak se domluvit s lidmi (nejen) o náležitostech formuláře**
- 36 **Na slovech záleží: jazyk jako nástroj posílení**

- 40 **Tipy a triky**
- 40 **Nácvik zklidňujícího břišního dýchání**
- 41 **Grounding – metoda 5, 4, 3, 2, 1**
- 41 **Reflexivní praxe**
- 41 **Jednotlivé kroky skupinové reflexivní praxe dle D. R. Middletona**
- 42 **Dotazník sebepéče a zakreslení stresu**

- 44 **Seznam použité literatury**

Úvod

„Každý má právo na budoucnost, která není určována jeho minulostí.“ (Bolton, 2013)

Tato publikace se věnuje trauma citlivému přístupu v organizaci Jako doma – Homelike, o.p.s. a vznikla v rámci projektu „Ženy bez domova učí, jak pracovat s traumatem“, který se zaměřuje na komplexní potřeby žen a trans lidí bez domova a v sociální nouzi v Praze. Zahraniční výzkumy ukazují, že prevalence traumatu u lidí bez domova (a zvláště u žen) je až v 85 % případů (Feantsa, 2017). Proto nám připadalo důležité se na toto téma více zaměřit a dále se v něm vzdělávat. Publikace je rozdělena na tři části: první vznikla ve spolupráci pracovníků komunitního centra Jako doma Markéty Profeldové a Lenky Vrbové s úvodním slovem od kolegy Rada Bandita. Popisuje trauma citlivý přístup v organizaci Jako doma a zahrnuje témata psychologické povědomí, bezpečí, hranice a pravidla a vzdělání a podpora týmu. Uzavírá ji osobní reflexe naší kolegyně Elišky Konývkové. Ve druhé části nabízejí své pohledy na trauma a práci s traumatizovanými lidmi psychologové Kristýna Farkašová a Pavel Nepustil a téma jazyka jako nástroje posílení přináší Rad Bandit. Na závěr předkládá kolektiv z Jako doma několik jednoduchých pomůcek trauma citlivé praxe. Pokud není uvedeno jinak, autorky a autorkami citací v textu jsou pracovníce a pracovníci komunitního centra Jako doma (v textu též komunitka).

V našem projektu jsme uplatňovali trauma citlivý přístup v pojetí britského psychologa Robina Johnsona, tzv. Psychologically Informed Environments. Johnson ve své práci zdůrazňuje pět hlavních témat: psychologické povědomí (Psychological Awareness), vzdělání a podpora (Safety and Support), fyzický prostor (Spaces of Opportunities), pravidla, role a schopnost reagovat („The three Rs“ – Rules, Roles, Responsiveness) a učení se a zkoumání (Learning and Enquiry). Dále jsme se inspirovali americkým pojetím trauma citlivého přístupu, tzv. Trauma Informed Care, který zdůrazňuje témata

bezpečí (Safety), možnosti volby (Choice), spolupráce (Collaboration), důvěryhodnosti (Trustworthiness) a zmocnění (Empowerment). V základních myšlenkách se oba tyto přístupy od sebe příliš neliší, ale používají jiné názvosloví a kladou důraz na různé oblasti. V této publikaci se dotkneme všech hlavních témat obou těchto přístupů.

„Když jsme to (trauma citlivý přístup) začali nastavovat v komunitku, tak hlavní myšlenka byla, že každý chování má nějaký důvod. Snažit se prostě vidět věci trochu hloubš a trochu pod povrch.“

Trauma citlivý přístup bere v úvahu všudypřítomnou povahu traumatu a uznává roli, kterou může trauma hrát v životě uživatele služby i personálu. V rámci tohoto přístupu se mění uvažování nad traumatem jako takovým. Trauma se v něm totiž nechápe jako nemoc, nýbrž jako dopad dané situace na člověka, jako určité zranění (v řečtině slovo trauma znamená „zranění“). Základní otázka: „Co je s Vámi špatně?“ se tedy překlápí do otázky: „Co se Vám stalo?“ Tento přístup ovšem neslouží k léčbě symptomů vyplývajících ze sexuálního, fyzického nebo psychického zneužívání. Trauma citlivá služba se pouze na základě jistých znalostí a vědomostí o příčinách a dopadech traumatu snaží poskytovat svým uživatelům prostředí, ve kterém u nich nedochází k retraumatizaci.



Vývoj trauma citlivého přístupu v Jako doma

■ Rad Bandit

Možná jsme to netušili, když jsme stáli na úplném počátku naší cesty vytváření služeb pro ženy bez domova, ale začali jsme se dozvídat velmi záhy, že zvolená skupina, s kterou pracujeme, čelí častěji než běžná populace nejrůznějším traumatům. V rámci výzkumu jsme již v prvních letech Jako doma v životních

příbězích žen začínali odkrývat nejrůznější situace, v nichž trauma sehrálo zásadní roli. Není divu. Setkávali jsme se se ženami působícími v sex byznyse, se ženami, které prožily násilí a velmi často bývaly také zanedbávány ze strany rodiny. Potkávali jsme také obchodované ženy, ženy, které svá traumata kompenzovaly užíváním látek, a ženy s nejrůznějšími tragickými příběhy. Toto „zahlcení“ traumatem v příbězích žen bez domova nás vedlo k uvědomění, že bezdomovectví nikdy není, nebylo a nebude norma. Být bez domova není normální. Když se člověk dostane do tak hraniční situace, že se sám ocitá na ulici bez možnosti svou situaci efektivně

řešit s pomocí rodiny, sociálních služeb a státu, můžeme si vždycky vsadit na to, že tato „nemožnost“ je důsledkem neošetřeného traumatu a celé řady nepokrytých psychologických potřeb.

U žen bez domova, s kterými jsem se setkal, často vídám něco, čemu říkám „autopilot“: osobní nastavení na zachování pouhého základu – přežití. Je to stav, který u těchto žen vídáme snad nejčastěji, nemožnost zpomalení, nemožnost uvědomění si vlastní situace, nemožnost plánování, nemožnost pracovat s časem a dorazit na domluvené schůzky nebo nemožnost naplnění požadavků, které jsou na ně kladeny ze strany služeb a pracovních úřadů. Tento autopilot má jen jediný cíl, a tím je již zmiňované přežití. Ale navigovat jím v systému péče a podpory je takřka nemožné, a tak často vídáme ženy ve víru něčeho, čemu by trauma necitlivý přístup mohl říkat „selhávání“.

Když jsme v Jako doma začali vědomě praktikovat trauma citlivý přístup, tento kolotoč či vír chaosu, který jsme u žen bez domova vídali, začal dávat smysl. Dnes již víme, že onen motorický a psychologický neklid, emoční nestabilita a časté odpojení se od sebe jsou produktem traumatu. Dnes už víme, že to, co jinde mohou nazývat „selháním“, je důležitou a pro danou chvíli často jedinou možnou strategií zvládnání traumatu.

Trauma se s pobytem na ulici stupňuje. Ulice je místo, kde se ženy setkávají s násilím, diskriminací a ohrožením života. Ulice je místem nebezpečí, kde jsou ženy dále vystavovány další traumatizaci. Lze tedy bezpečně říci, že lidé bez domova jako skupina osob vykazují velmi vysokou prevalenci traumatu, zažitého před svým bezdomovstvím i během něj.

Tohle všechno je něco, co jsme tedy v Jako doma poměrně záhy při naší spolupráci se ženami poznali. Přesto se v mé knize Naděje je na druhém břehu (2017) a výzkumech publikovaných Jako doma v průběhu let zmínky o traumatu objevují jen zřídka. Ačkoli se až v posledních dvou letech, s naším projektem trauma citlivého přístupu, podařilo trauma a jeho dopady v našich službách pojmenovat explicitně, dovolím si říct, že trauma citlivé prostředí jsme mohli vytvářet daleko dřív

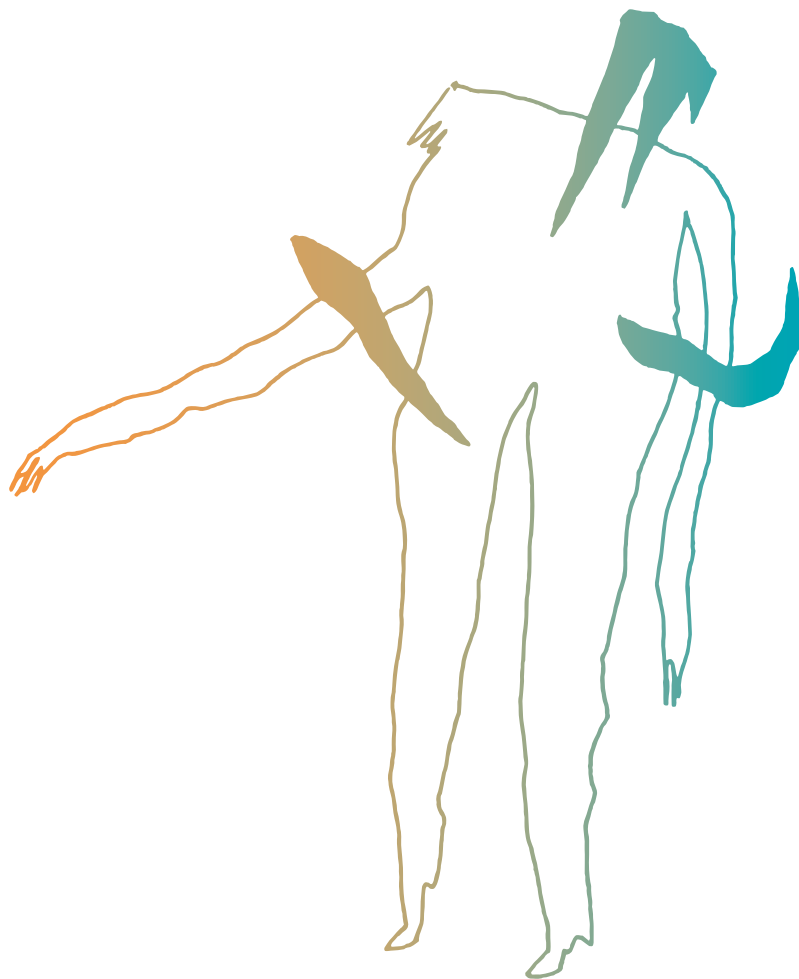
snad intuitivně. Jako doma bylo vždy místem s hlavním důrazem na bezpečí, vztah a ohled. Služby a programy, které ženám nabízíme, jsou vždy poskytovány v prostředí určeném pouze ženám, nikoli mužům. Jazyk, který je a byl v Jako doma používán, je jazykem propagujícím silné stránky člověka, s ohledem na jeho jedinečnost a s vizí zotavení a naděje. Otisk trauma citlivého přístupu nalezneme již v zakládacích dokumentech organizace, ve formulovaných vizích a v účelu organizace. Nicméně až v posledních dvou letech o traumatu hovoříme specificky a informovaně.

Toto sdělení je důležité proto, že pokud nějaká organizace nepraktikuje přímo trauma citlivý přístup, neznamená to, že není trauma citlivá. Prvky tohoto přístupu se odráží v poslání a praxi mnoha různých organizací, s nimiž se setkáváme. Nejčastěji se zrcadlí v reflektivní, antidiskriminační a inkluzivní praxi. Četné organizace, tak jako my, intuitivně odhalily fakt, že u lidí bez domova se velmi často s traumatem setkáváme, a nějak na to reagovaly, nějaké citlivé prvky do své práce zahrnuly. Každopádně až s hlubším náhledem traumatu a rozvojem trauma citlivého přístupu je možné trauma a jeho dopady pochopit komplexně a přizpůsobovat tomu nabízené služby a praxi.

Tip na četbu:

Rad Bandit,

Naděje je na druhém břehu (2017)



Vysvětlení základních pojmů

Trauma

Trauma je duševní stav způsobený jednorázovou nebo opakovanou událostí, s níž se na základě našich dosavadních zkušeností (a zdrojů) nedokážeme vyrovnat, potažmo přesahuje rámec běžné lidské zkušenosti jako takové. Obvykle se jedná o událost ohrožující naši

tělesnou i psychickou integritu, jako je například dění ve válečných oblastech, ztráta domova nebo společenství, ohrožení či ublížení našemu blízkému člověku, nemoc, napadení atd. (Levine, 2011).

Dopady traumatu na duševní i tělesné zdraví člověka jsou velmi individuální. Zda-li je situace pro člověka traumatizující, nebo ne, záleží především na tom, jak ji on sám vnímá. Mezi nejběžnější následky traumatických událostí patří problémy ve vztazích, tedy obtíže při vytváření zdravých partnerských vztahů, těžkosti s důvěrou ve druhé lidi, s vyjadřováním vlastních potřeb a s hlídáním si vlastních hranic. Dalšími dopady bývají

problémy s emoční regulací, zhoršení kognitivních funkcí – problémy s pamětí, soustředěním a rozhodováním, vznik závislosti či nejrůznějších nemocí, jako jsou srdeční onemocnění, cukrovka či rakovina a v neposlední řadě pak změněný náhled na svět i na sebe samého (Institute of Trauma and Trauma Informed Care [ITTIC], 2020).

Retraumatizace

Za retraumatizaci neboli opakovanou traumatizaci lze pokládat proces, kdy jakákoli interakce, postup, objekt či vjem u člověka opětovně vyvolává stejné pocity a stavy jako u traumatu a potažmo emoce a vzpomínky spojené s původní traumatickou zkušeností. Spouštěčem retraumatizace může být v podstatě cokoli. Od více zřejmých spouštěčů, jako jsou různá omezení nebo izolace, až po zdánlivě více náhodné, kterými může být určité místo, pach či vůně, zvuk, dotek atd. (Doležalová et al., 2017; ITTIC, 2020).

V kontextu pomáhajících profesí mohou být potenciálně retraumatizující například tyto postupy: člověk musí opakovaně vyprávět svůj příběh; k člověku se nepřistupuje individuálně; člověk musí podstupovat procedury, při kterých se musí převlékat/svlékat; používání psychiatrických diagnóz jako „nálepek“ (schizofrenik/čka, závislý/á); člověk nemá možnost vlastní volby v rámci užívání služby či léčby; člověk nemá možnost vyjádřit zpětnou vazbu k službě, kterou užívá.

V rámci vztahů mezi pracovníky a uživateli služby mohou být potenciálně retraumatizující například situace, kdy pracovník nepřistupuje k uživateli služby dostatečně vnímavě, není s ním schopen navázat vztah postavený na vzájemné důvěře; narušení pocitu bezpečí; pokud pracovník jedná spíše pro/za klienta než společně s ním; používání trestů, nátlaku či represivního nebo dehonestujícího jazyka.

Komplexní trauma

Komplexní trauma je termín označující mnohonásobné vystavení traumatické události a používá se také pro popis následků tohoto vystavení. Nejčastěji vzniká v důsledku různých forem zneužívání, zanedbávání v dětství, domácího násilí, ztráty pečující osoby, zkušeností z války nebo genocidy. Následky těchto zkušeností se projevují ve změnách struktury a funkce mozku, jakož i některých jiných neurobiologických systémů (Klepáčková et al., 2020).

Komplexní trauma může vzniknout jak v dětství, tak v dospělosti. Čím dříve je ovšem člověk vystaven opakovaným traumatickým událostem, tím větší je u něj pravděpodobnost vzniku nejrůznějších problémů v oblasti duševního zdraví (Musilová, 2019). Pro komplexní trauma se někdy také užívá označení komplexní posttraumatická stresová porucha (K-PTSD). Její symptomy jsou podobné jako u posttraumatické stresové poruchy, tedy znovuprožívání traumatické události, flashbacky, zvýšená dráždivost a vyhýbání se situacím, myšlenkám, osobám nebo věcem, které nějak souvisí s traumatickou událostí. U komplexní posttraumatické poruchy se ovšem vzhledem k opakujícím se traumatickým zkušenostem objevují ještě další symptomy, mezi které patří emoční dysregulace (např. potíže se zvládnutím vzteku), negativní sebepojetí (pocity méněcennosti a viny) a interpersonální problémy – obtíže v dlouhodobých vztazích a vyhýbání se takovým vztahům (Cloitre et al., 2014).

Vývojové trauma

U dětí mohou rané traumatické zkušenosti narušit vývoj určitých mozkových center. Pokud totiž děti žijí v nepředvídatelném a nebezpečném prostředí, musí vynakládat velkou část své energie do snahy v takovém prostředí přežít. Méně kapacity jim pak zbývá na rozvoj důležitých schopností a dovedností (Cook et al., 2003).

„Dítě může být obětí zneužívání, fyzického nebo psychického násilí, svědkem rizikového užívání drog

a alkoholu či domácího násilí, anebo může být dlouhodobě zanedbáváno. K rozvoji traumatu může dojít po zveřejnění tabuizované informace, vlivem rozvodových komplikací a separace od rodinných příslušníků nebo v důsledku poruchy citové vazby k nejbližším či rizika jejího vzniku.“ (Doležalová et al., 2017, s. 8)

Sekundární trauma

Pod pojmem sekundární neboli zprostředkované trauma většinou rozumíme emotivně intenzivně prožívanou zkušenost s traumatizací druhého člověka (ITTIC, 2020).

Symptomy sekundárního traumatu (pocity beznaděje a bezmoci, potíže se spánkem, nadměrná ostražitost, chronická únava, pocity viny, strachu či vzteku, sklon k závislostem) mají obvykle rychlý nástup. Mezi rizikové faktory, které vedou k vyššímu výskytu sekundárního traumatu, patří vlastní zkušenosti s traumatem, přepracovanost, špatné nastavení zdravých hranic, nedostatek zkušeností nebo naopak příliš mnoho zkušeností plynoucích z dlouhodobého kontaktu s traumatizovanými osobami (Bolton, 2013).

ACE's

ACE's (Adverse Childhood Experiences, negativní zkušenosti z dětství) jsou stresující události v životě dítěte nebo adolescenta, které mají velký dopad na jeho fyzické i psychické zdraví v dospělosti. Obvykle se jedná o fyzické nebo emoční zneužívání, zanedbávání, domácí násilí, sdílení domácnosti s člověkem trpícím závislostí, s rodičem trpícím duševní poruchou, zkušenost s uvězněním blízké osoby, ztrátu rodiče atd. (Larkin & Park, 2012).

Na základě řady výzkumů (Herrenkohl et al., 2008; Larkin & Park, 2012) se navíc ukazuje, že jednotlivé rizikové faktory mají kumulativní charakter, tedy že jeden faktor přispívá ke vzniku druhého. Příkladem může být dítě, které zažilo zanedbávání a uteklo z domova, což souvisí s jeho pozdějším delikventním chováním a kriminalitou (Herrenkohl et al., 2008). Ukazuje se, že u lidí

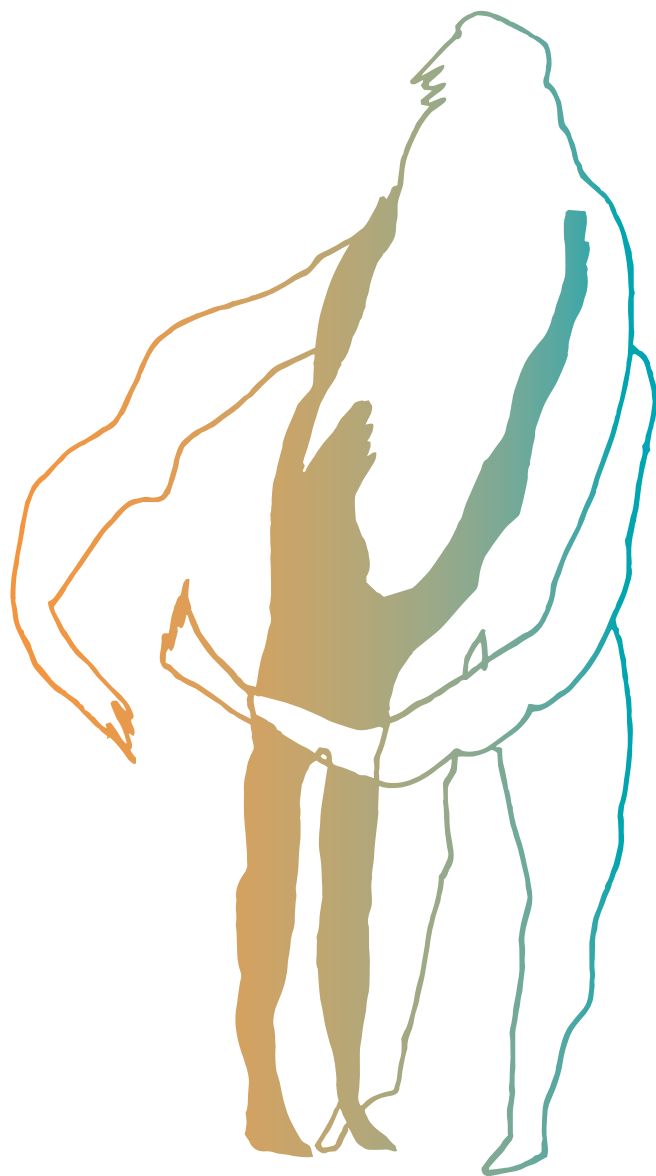
bez domova či závislých se takové negativní zkušenosti z dětství objevují vícečetně.

Tip na četbu:

Gabor Maté, *V říši hladových duchů* (2020)

Bessel van der Kolk, *Tělo sčítá rány* (2021)

Klepáčková et al., *Trauma-informovaný přístup v sociální práci* (2020)



Co znamená trauma citlivý přístup pro nás v komunitním centru Jako doma?

Psychologické povědomí

„Já myslím, že to zvyšuje toleranci obecně k nějakému nestandardnímu chování. Když víš, že trauma existuje, a máš nějaké povědomí, tak vlastně komplikovaný chování neoznačíš nutně jako problematický nebo špatný, ale nahlížíš na to s tím pochopením, že tam může něco být, a vlastně zvyšuješ toleranci.“

Znalost základního teoretického rámce traumatu, jeho příčin a dopadů na tělesné i duševní zdraví člověka je jedním ze základních kamenů trauma citlivého přístupu. Nejedná se zde pouze o teorii vyplývající z psychologických a terapeutických přístupů – do psychologického povědomí spadá i základní pochopení dynamiky sociálního vyloučení a problémů vyplývajících z genderové a etnické nerovnosti (Haigh et al., 2012).

Posttraumatická stresová porucha (PTSD) byla do diagnostických manuálů poprvé zanesena roku 1980, ačkoli o dopadech traumatu (především v souvislosti s oběma světovými válkami) se mluvilo již několik desítek let předtím. Americká psychiatrická asociace nejprve tuto poruchu popsala jako „přesahující běžnou lidskou zkušenost“, ale už brzy se ukázalo, že traumatické zkušenosti nejsou pouze něčím mimořádným a ojedinělým, nýbrž že jsou naopak v lidských životech velmi časté (Herman, 2015, s. 33).

Z výzkumů vyplynulo, že nejčastějšími traumatizujícími událostmi jsou úmrtí blízké osoby, přímé vystavení

hrozbě smrti nebo vážnému zranění (např. v pozici svědka), loupežné přepadení, život ohrožující autonehody a život ohrožující nemoci. U žen jsou dále velmi časté traumatizující zkušenosti s domácím (a) sexuálním násilím, u mužů pak zážitky z válečných konfliktů a zkušenosti s fyzickým násilím (Klepáčková et al., 2020).

Vzhledem k traumatu komplexnímu a vývojovému je také důležité poznamenat, že „předchozí vystavení traumatu je spojeno s významně vyšším rizikem další traumatizace“ (Klepáčková et al., 2020, s. 11). Tyto výzkumné závěry dobře dokládají zkušenosti s lidmi bez domova. Neexistence stabilního domova je sama o sobě traumatizující. Nejistota, kde bude člověk spát a jestli se přes den nají, vytváří trvalý stres, který má dopad na fyzické i duševní zdraví. Valná většina lidí bez domova navíc v dětství zažila zneužívání, zanedbávání a sexuální násilí (ACE's), v dospělosti pak domácí násilí (Hopper, 2010). Mimoto sociální izolace a samota jsou dalšími dvěma faktory, které přispívají k psychickému stresu a zhoršenému tělesnému zdraví (Cockersell, 2018).

„Někdo mi řekl, že trauma vůbec existuje. Někjaký hlubší pochopení pro problematický chování je jedna věc. Ale obecně i nějaký zcitlivění vůči lidským různorodostem a potřebám. A asi i cítím, že to, že mě o tom někdo informoval, vlastně nějakým způsobem ovlivnilo, jak se na to dívám.“

Teoretických rámců a terapeutických přístupů k traumatu existuje mnoho. Lze mezi ně zařadit teorii citové vazby (attachmentu), zaměření se na silné stránky klienta a zmocnění (empowerment), spolupráce a možnost volby, recovery přístup, sebedeterminační teorii atd. Většina těchto modelů a přístupů se doplňuje a prolíná. Záleží proto na konkrétní službě či organizaci, jaké zdroje inspirace si pro svoji práci zvolí. V Jako doma vycházíme především z teorie citové vazby, zaměření se na silné stránky, spolupráci a možnost volby a empowermentu.

Teorie citové vazby

Teorii citové vazby (attachmentu) formulovali v roce 1969 anglický psychoanalytik John Bowlby a americká psycholožka Mary Ainsworthová. Popsali v ní, že raná vazba každého člověka k primární pečující osobě (většinou, ale ne nutně, k matce) má zásadní vliv na to, jak se tento člověk vztahuje k blízkým lidem (i k lidem obecně) v dospělosti. Jinými slovy vnitřní model vztahů a vazeb, který jsme si utvořili v dětství, nás provází celým naším životem.

Primární pečující osoba poskytuje v ideálním případě dítěti zaprvé pocit bezpečí a útočiště, pokud se dítě ocitá ve stresu nebo v nepohodě, zadruhé mu umožňuje si hrát a je mu společníkem ve chvílích, kdy má dobrou náladu a cítí se dobře (Bretherton, 1985).

Každý z nás byl v dětství plně odkázán na své nejbližší okolí a musel se k němu nějakým způsobem vztahovat, aby přežil. Jako děti nejsme schopni se o sebe postarat ani si dopřát náležitou péči a ochranu. Proto si instinktivně tvoříme pevnou citovou vazbu s někým, kdo nám tyto věci může poskytnout. Ne každý se ovšem mohl navázat na někoho, kdo jeho potřeby plnil, kdo byl pro něj „bezpečným přístavem“ a zároveň stabilní základnou, ze které se mohl bez obav vzdalovat, prozkoumávat svět a poté se k ní vracet. Mnoho lidí, kteří prožili vývojové trauma, a tedy i mnoho lidí bez domova, má s touto primární citovou vazbou negativní zkušenost. Násilí ze strany rodičů, zanedbávání nebo zneužívání, všechny tyto zážitky vedly k narušení základního pocitu bezpečí, který se utváří v prvních letech života. Pokud se jako děti ve své potřebě péče a ochrany setkávali s nejasnými, odmítavými, nesrozumitelnými nebo dokonce násilnými reakcemi, do značné míry to negativně ovlivnilo jejich pozdější prožívání a formování blízkých vztahů.

Dle mnohých výzkumů je odmítavé a nedůvěřivé chování lidí bez domova naučenou reakcí, která vznikla v souvislosti s jejich negativními/špatnými zkušenostmi z dětství. Protože se museli přizpůsobit nebezpečnému a nevypočitatelnému prostředí, ve kterém vyrůstali, vytvořili si úzkostnou, vyhýbavou nebo úzkostně vyhýbavou citovou vazbu. Tento typ citové vazby velmi často vede k narušení jejich důvěry v jiných vztazích, neschopnosti si vztahy

udržet a v posledku pak k vyhýbání se lidskému kontaktu jako takovému (Montgomery-Graham, 2015).

U nás v komunitním centru (KC):

V Jako doma se ztotožňujeme s tím, že pro dobrou spolupráci a podporu je základem důvěra a vztah mezi pracovníci a ženou využívající službu. Na základě dlouhodobých vztahů ženám můžeme zprostředkovávat zkušenosti se vztahy, které nejsou zraňující nebo nebezpečné a které zároveň mají hranice. Snažíme se např. zůstat s ženami v kontaktu i ve chvíli, kdy jsou hospitalizované nebo ve výkonu trestu. V rámci komunitního centra se snažíme vytvářet prostor, byť omezený, pro ženy, které se například nastěhovaly do sociálního bytu a nejsou už primární cílovou skupinou KC. Nabízíme jim účast na volnočasových aktivitách, výletech, akcích nebo zahradnických dnech.

Tento vztah mezi pracovníci a ženou není vztah dvou kamarádek, i když se toto pojmenování může objevovat. Těžko kamarádce sdělují, že bude mít omezený vstup do KC, když překračuje pravidla. Tento vztah se děje v kontextu, kde je nutno reflektovat vlastní moc. Pokud jako pracovnice navozuji v ženě dojem, že jsme kamarádky, může očekávat věci, které jsou často za hranicemi tohoto vztahu. Dalším problémem může být navození dojmu, že některé ženy jsou oblíbenější než jiné.

Zaměření se na silné stránky a zmocnění

Každý člověk má v sobě silné stránky, které mohou napomoci jeho uzdravení (Xie, 2013). Jejich rozvíjení a podporování patří k základním stavebním kamenům práce s lidmi, zvláště pak s těmi, kteří si prošli traumatem nebo se cítí slabí v souvislosti s prožitými událostmi (Bolton, 2013).

„Důležité je holkám stále zvědomovat, že to dělají pro sebe, že jsou součástí komunitního centra a že mohou mít vliv na jeho chod.“

Pojem zmocnění (empowerment) se vztahuje nejen k rozpoznání a zdůrazňování silných stránek člověka, ale obsahuje i sdílení a zvědomování nadějných vyhlídek do budoucna a vytváření takového prostředí, ve kterém se každý cítí uznávaný a respektovaný (ITTIC, 2020). S ohledem na sociální práci i psychoterapii pak zahrnuje i další důležitý prvek, totiž že (nejen traumatizovaný) člověk by se měl stát autorem, arbitrem svého vlastního uzdravení (Herman, 2015). Jakákoli intervence, která nevychází přímo z jeho rozhodnutí nebo popudu, se musí zákonitě setkat s neúspěchem, i kdyby byla učiněná v jeho nejlepší zájmu. Sociální pracovníci a terapeuti mohou traumatizovanému člověku nabídnout radu, podporu, asistenci a péči, ale nemohou ho sami *vyléčit* nebo *posunout správným směrem* (Herman, 2015).

Na praktické rovině si lze zmocnění ilustrovat na příkladu pravidelných schůzek s uživateli služby. Ty totiž vytváří prostor pro komunikování vlastních potřeb, pokládání otázek a sdílení nápadů. Hlas jednotlivých uživatelů služby je slyšet a oni se tak podílí na jejím programu i provozu (Guarino, et al. 2009). Co ovšem nelze za empowerment považovat, jsou komplimenty a chválení (ITTIC, 2020). Jak již vyplývá z jeho českého překladu *zmocnění*, jedná se tedy spíše o „dávání moci“, „vracení moci“ zpět do rukou daného člověka, s kterým pracujeme. Jde o jakousi pozvánku k tomu, aby člověk sám v sobě hledal a ptal se sám sebe, co jsou jeho silné stránky, kde jsou jeho zdroje a jaká je jeho kapacita.

U nás v komunitním centru:

Každých čtrnáct dní probíhají pravidelné schůzky se ženami. Bavíme se o jejich potřebách, přáních a sdílíme s nimi nejrůznější informace, které vyplynou z týmových porad (např. pozvánky na akce či drobné změny v provozu). Snažíme se dělat schůzky co nejvíce přístupné, bezpečné a příjemné. Mnoho žen například nerado mluví před větším počtem lidí, proto se rozdělujeme do menších skupinek, ve kterých jednotlivé body schůzky probíráme. Často je to také místo, kde se snažíme transparentně vysvětlit, proč například neměníme injekční materiál, jak jsme vyřešily konflikt mezi dvěma ženami nebo jak řešíme, když se množí stížnosti na chování některé z návštěvnic KC.

Ženy v KC se zapojují s podporou pracovnice do vedení aktivit, mohou tak předat, co umí. Dále se mohou zapojit do přípravy potravinových balíčků, řešit, jaké aktivity by si přály, jak bude vyzdobená KC nebo koncipovaná zahrada.

Spolupráce a možnost volby

„Ještě k té možnosti volby. Jedna věc je, nechat na ženách to rozhodnutí, ale zároveň jim vůbec zvědomovat, že možnost volby mají. A že mají i zodpovědnost za tu volbu.“

V trauma citlivém přístupu jsou uživatelé služby podporováni v samostatném rozhodování se o míře svého



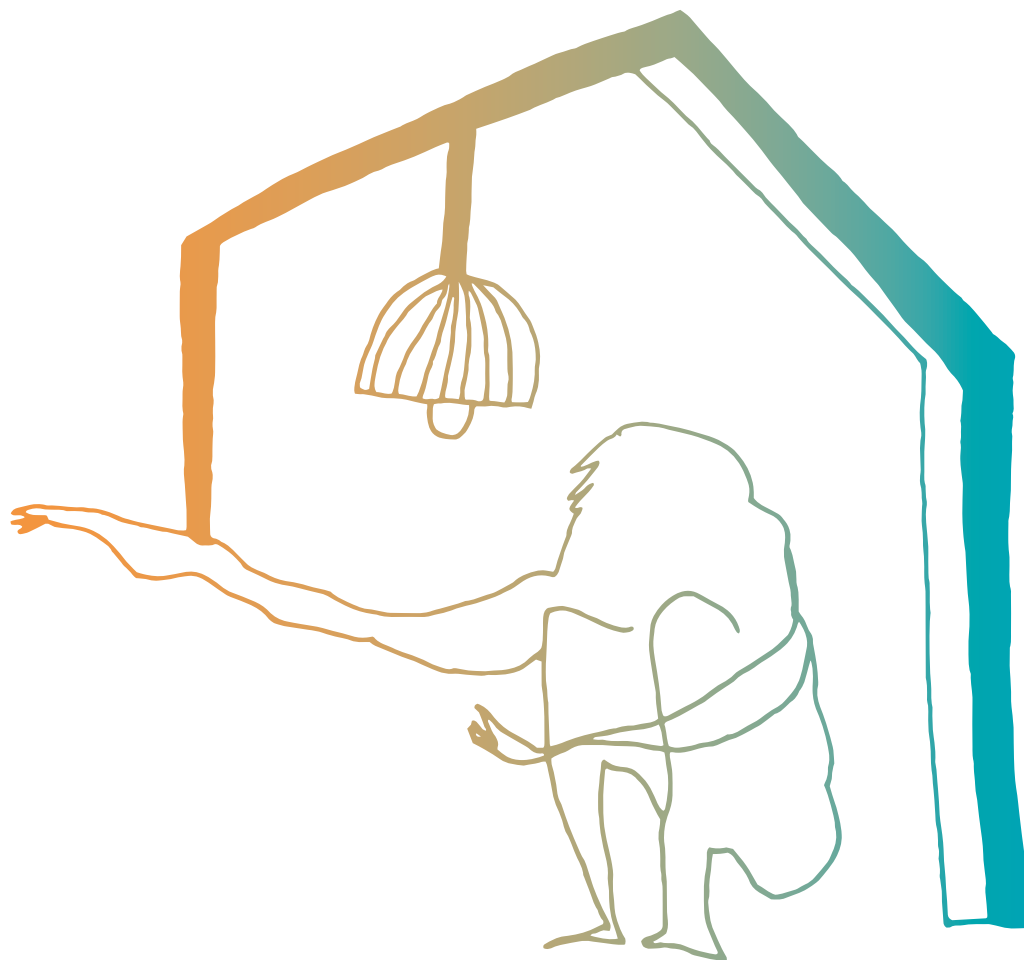
zapojení do programu i chodu služby. Je jim také umožněno podílet se na jejím provozu právě tím způsobem, který jim samotným nejvíce vyhovuje (ITTIC, 2020). A stejně tak jako zaměstnanci mají svůj hlas v rozhodovacím procesech týkajících se podoby a charakteru služby.

Tip na četbu:

Judith Lewis Herman,

Trauma a uzdravenie: násilie a jeho následky: od týrania v súkromí po politický teror (2001)

Peter A. Levine, Trauma a paměť (2017)



Bezpečí

„Ženy nemusejí být stále ve střežku, mohou si odpočinout.“

Prvním a zároveň stěžejním úkolem služby, která pracuje s traumatizovanými lidmi, je zajistit bezpečné prostředí. Bez tohoto základu lze jen těžko vytvořit takový prostor, ve kterém by uživatelé mohli svobodně navazovat vztahy a pracovat na zlepšení své situace (Guarino et al., 2009).

Bezpečí lze v souvislosti se službami pro lidi bez domova rozdělit na dvě části. První z nich je bezpečí ve fyzickém prostoru, druhá pak bezpečí v prostoru emocionálním.

Bezpečí ve fyzickém prostoru

Fyzický prostor má vliv na naše prožívání. Pro traumatizované lidi je navíc prostředí služby, kterou navštěvují, velmi důležité pro jejich celkové rozpoložení. Vytvoření bezpečného prostředí souvisí s několika základními podmínkami, kterými jsou: budova je dobře udržovaná a čistá, rozbité věci jsou v dohledné době opraveny, budova

je uzamčená, dobře dopravně dostupná a pokud možno bezbariérová. Dalšími opatřeními jsou pak uzamykatelné koupelny a skříňky na osobní věci (Guarino et al. 2009).

„Velkou váhu mají maličkosti, které pak vytváří zásadní celek – možnost si vyprat, možnost vařit, sednout si ke stolu... Je to to všechno, co můžeš dělat doma.“

K navýšení pocitu bezpečí uživatelů služby ale velkou měrou přispívají i detaily, které prostor dělají útulným a vítajícím. Lze mezi ně zařadit barevné obrazy na zdech, živé květiny, pohodlné sezení a klidné místo k odpočinku. V neposlední řadě pak vybavení budovy, jako jsou pračky, kuchyň či jídelna, má vedle svého praktického užítku i vliv na vyznávání celého prostoru.

„Mě k tomu napadl i třeba ten prostor. Že vlastně my se ho snažíme uzpůsobovat tak, aby tam ženám bylo příjemně. Nebo že si třeba samy můžou říct, co kde chtějí mít, jakou výzdobu... Nebo jsme třeba sundali mříže z oken. (...) O těch mřížích mluvilo hodně holek, některý i říkaly, že se tam cítí víc bezpečně, což mě překvapilo. Některý mluvily o tom, že si toho nevšímají. Ale pak byla nějaká skupinka žen, která zmiňovala, že si připadají jako v base, nebo že musí být nějak uzavřený nebo oddělený od ostatních.“

U nás v komunitním centru:

Vzhled budovy, uspořádání recepcí a jednotlivých místností, nábytek, použití světla a barev, to všechno hraje roli ve vytváření celkové atmosféry našeho

komunitního centra. Ženy mohou využívat uzamykatelné dlouhodobé skříňky, ale také denní na nabíjení telefonů nebo powerbank a uložení cenných věcí. Plechové skříňky si s pomocí jedné z pracovnic ženy barevně posprejovaly. Na výzdobě se podílejí ženy navštěvující komunitní centrum nejen tím, že ho zdobí výrobky z pravidelných aktivit, ale také ho tematicky společně zkrášluje u příležitosti Vánoc, Velikonoc apod.

Prostoru moc v tomto ohledu nepřispívá, když je v něm hodně cedulek, různých příkazů a zákazů. To se nám příliš nedaří eliminovat, snažíme se je mít v jednom stylu, barevně a formulaci v přívětivém duchu.

V hlavním společném prostoru komunitního centra máme různé typy židlí a prostor je vybaven nábytkem tak, že vytváří jakési „sekce“, kde lze sedět s pár lidmi u stolu, nebo naopak být sama.



Psychické bezpečí

Aby se uživatelé služby cítili bezpečně, je zapotřebí se zamýšlet nejen nad prostorem jako takovým, nýbrž i nad způsobem, jakým probíhá komunikace napříč celou službou, jak se řeší vypjaté situace či nakolik mají pracovníci přístup ke zdrojům podpory (ITTIC, 2020).

Vítání lidí, kteří službu navštěvují poprvé, je důležitou součástí navazování vztahů a budování vzájemné důvěry. Prvním krokem by mělo být vždy zajištění základních potřeb nového návštěvníka (v případě denního centra to může být jídlo, ošacení a jednoduché zdravotní ošetření v případě potřeby). Uživatelé služby by pak měli být seznámeni s pravidly služby, s programem, se svými právy a povinnostmi a dále také s procesem zpracovávání stížností. Je důležité si uvědomit, že to může být hodně informací najednou, proto může být praktické mít tyto informace zpracované ve formě letáku či brožury v co nejsrozumitelnější podobě.

Také respektující komunikace hraje významnou roli v utváření pocitu bezpečí u uživatelů služby. Ti totiž často mívají zkušenosti s tím, že nejsou slyšet nebo jsou ignorováni. Pracovníci by proto měli být schopni jim naslouchat a uznávat jejich nejrůznější emoce, od strachu a hněvu po smutek a zoufalství. Měli by také umět mluvit s těmi, kteří jsou rozrušení, aniž by jim nařizovali, co mají dělat, nebo jim rovnou sdělovali důsledky jejich chování (Guarino et al., 2009).

„Já jsem ještě přemýšlela, když jsem si představila, jak s někým komunikuju třeba nějakou situaci, a uvědomila jsem si, že jsem si dost často dovolila nějakou autenticitu. (...) Nemluvím třeba o té ženě, že se stala nějaká situace, ale mluvím o tom, jak to působí na mě. Že říkám, tohle se teda stalo, a mně to způsobilo, že je mi nepříjemně.“

Respektující komunikace se týká nejen jazyka, jakým se mluví s uživateli služby, nýbrž i jazyka na poradách, intervizích a supervizích. Více se tomuto tématu věnujeme v samostatném příspěvku Na slovech záleží.

U nás v komunitním centru:

Do komunitního centra nemají přístup muži. Jelikož většina žen, které nás navštěvují, zažila násilí ze strany partnerů či obecně mužů, se kterými se setkávaly nebo stále setkávají, je toto pravidlo pro jejich pocit bezpečí jedním z nejdůležitějších. Díky němu mohou nalézt útočiště, kde na ně muži nepokřikují, nevrhají na ně pohledy či se s nimi nesnaží navázat kontakt. Ženy si tak mohou odpočinout, vydechnout, vyspat se nebo se jen tak procházet po zahradě. Mohou si tak také vytvořit prostor pro sebe bez partnera, protože partner do KC objektivně nemůže, ale partnerce to „dovolí“, protože tam nejsou jiní muži a partnerka dostane jídlo nebo se vysprchuje apod. Vzhledem k tomu, že je velmi obtížné např. v terénu mluvit se ženou, která žije v násilném vztahu, připadá nám právě z výše uvedeného důvodu klíčové, aby denní nebo kontaktní centra měla alespoň určité hodiny vyhrazené pouze pro ženy.

Potýkáme se často s tím, že muži postávají před KC a na své partnerky čekají. Snažíme se vysvětlovat, že to není příjemné pro jiné ženy, které tam chodí, a že si stěžují sousedé, což by mohlo vést k nepříjemnostem vůči KC, a žádáme je, zda by mohli čekat opodál. Většinou to funguje.

Dalším tématem jsou muži pracující v týmu Jako doma nebo muži, kteří jsou u nás na návštěvě. Vnímáme, že dobrý mužský pracovník může být pozitivním příkladem a nemusí znamenat nebezpečí. Do týmu vybíráme mužské pracovníky, kteří se nechovají jako machové, jsou schopni dobré sebereflexe i reflexe tematiky ženského bezdomovectví.

Na návštěvy (např. opraváři, skupiny na exkurzi, návštěvy spojené s projekty) se snažíme ženy dopředu upozorňovat.

Ženy, které nás navštěvují, mohou zůstat anonymní. Stačí nám, pokud nám při vstupu řeknou svoji přezdívku nebo preferované oslovení. Některé z žen využívají KC i několik let, aniž bychom znali jejich pravé jméno.

Základní pravidlo KC je, že do něj nepatří agrese (ani verbální, ani fyzická). Téma agrese rozvádíme v části Hranice a pravidla.

Ženy mají díky chráněnému prostředí možnost najít vlastní vnitřní sílu a ztracené sebevědomí. Mohou se například v klidu připravit na schůzku na úřadě, mohou se upravit, namalovat a učesat, což zvyšuje jejich sebejistotu. Mají čas na přemýšlení a utřídění si svých vlastních věcí a je čistě na nich, jak naloží se svým volným časem.

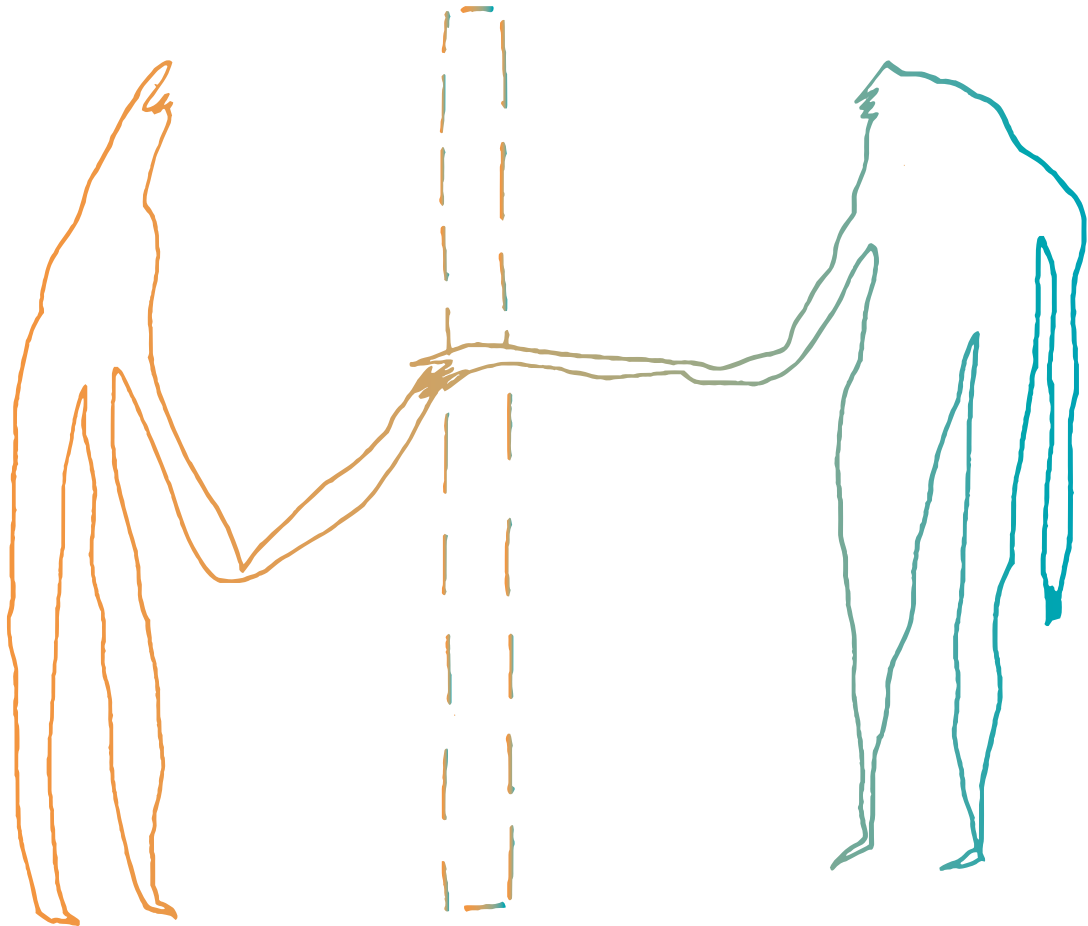
V KC existuje prostor pro sdílení, které ale není nikým vyžadováno, vše se děje formou nabídky. Pokud pracovnícím (a potažmo celé službě) ženy začnou důvěřovat, je u nich větší pravděpodobnost, že je pak

požádají o pomoc, ať už s odcházením z toxických vztahů, nebo jinou.

Transparentnost

Jak jsme již mnohokrát zmínili, traumatické zkušenosti narušují pocit bezpečí a vlastní kontroly. Předvídatelnost a transparentnost pravidel a postupů dovoluje uživatelům služby vydechnout, zklidnit se a zaměřit se na proces vlastního uzdravení. Umožňuje jim také pomalu budovat důvěru ve vztahy s pracovníky. Poskytovatelé služby by proto měli vědomě budovat takové prostředí, které vytváří kontinuitu a jehož pravidla společného soužití jsou transparentní, zároveň ovšem citlivá k lidem, pro něž jsou vytvářena. Na praktické rovině to znamená sdílení detailních informací o chodu služby, o jejích pravidlech a programu, spolehlivost, důsledné a transparentní zpracovávání stížností a požadavků a jasné vymezení pravidel a rolí (Guarino et al., 2009). Dále pak jasné postupy ve chvílích verbálních a fyzických konfliktů nebo osobních krizí.

„A když je to hodně rychlý (nucený odchod ženy ze služby po projevené agresi), tak máme většinou to opatření, že se žena přijde zeptat po schůzi, že se to probere v týmu. A mně připadá, že ty situace jsou vlastně ošetřeny, že to není: Sbal se a padej. A že i když voláme policajty, tak to vždycky děláme transparentně. Upozorňujeme na to, že teď se s ní nemůžeme dohodnout, nemůže tady s náma být a musí to respektovat. A to mi připadá, že jsou adekvátní, a vzhledem k té situaci vlastně šetrný přístup.“



Hranice a pravidla

„Já si furt myslím, že hranice jsou úplnej základ. Že trauma citlivý přístup neznamena nějakou bezhraničnost nebo bezbřehost, povolení všeho, chápání všeho, ale že ty hranice jsou. Jsou to třeba nějaký základní pravidla, který nám přijdou důležitý.“

Uživatelé služeb pro lidi bez domova velmi často zažili (či opakovaně zažívají) situace, kdy někdo násilně narušil jejich hranice nebo zneužil moci. Problém s udržováním dlouhodobých vztahů mají velmi často mimo jiné i proto, že se jim pouze velmi obtížně daří (v důsledku předchozích zkušeností) nastavovat zdravé hranice a vymezovat se. Z tohoto důvodu jsou v určitých situacích více zranitelní, snáze u nich dochází k retraumatizaci a hůře si tak utváří síť podpůrných vztahů. Pro službu je proto zásadní vytvářet prostředí s jasnými rolami a hranicemi, které jsou založeny na společném konsensu (Hopper, 2010).

„Nějaký dostatečně široký a měkký hranice ženám vlastně pomůžou se usadit. To je důležitý při práci s traumatem. A ty hranice nejsou úplně rigidní, jsou jakoby měkký, když do nich třeba narazíš.“

Udržování profesních hranic může v životech uživatelů služby vést hned k několika pozitivním tendencím. Za prvé jim umožňuje upevňovat vlastní identitu a více si uvědomovat sami sebe. Za druhé se mohou učit lépe zvládat své negativní emoce a za třetí se zlepšuje jejich schopnost budovat a udržovat vztahy, které nejsou narušovány zaplavujícími pocity strachu, odmítnutí či opuštění (Knight, 2014). Nastavování hranic ovšem neznamená s lidmi nesoucímit nebo pro ně nemít pochopení. Dovolujeme si převzít příklad z publikace *Trauma-Informed Social Work Practice: Practice Considerations and Challenges* Carolyn Knightové (2014), jelikož vhodně ilustruje, jakým způsobem může pracovník zůstat v náročné situaci ve své vymezené profesní roli, aniž by uživatele služby odmítal nebo se neuměl vcítit do jeho pocitů.

(Anna je klíčovou pracovnící paní Daviasové, jejíž děti byly odebrány do institucionální péče. Každý měsíc spolu mají schůzku, na které probírají postupný proces navracení dětí zpátky do péče matky. Níže popsaná situace se odehrála na konci jednoho takového setkání.)

Anna: Dobrá, to je pro dnešek všechno, paní Daviasová. Jde vám to velmi dobře, děláte pokroky. Jestli to takhle půjde dál, myslím, že budete moci mít své děti velmi brzo doma na přespání. Je to pro dnešek všechno?

Paní Daviasová: Je tu jen jedna věc. Možná už jsem vám to říkala. Řekla jsem vám vůbec někdy, že když jsem byla dítě, můj otec mě prodával? Byl drogově závislý, jako já. Neměl žádnou práci, nic takového, tak mě používal, aby si mohl koupit drogy. Prodával mě svým kamarádům. Nechal je, ať si se mnou dělají, co chtějí, a pak si vzal všechny peníze. Věříte tomu? Prodával svoji vlastní dceru, jen aby mohl dál brát drogy. Ten hajzl.

Anna: To je strašný příběh! To jsem nevěděla. To vás muselo stát mnoho odvahy, abyste mi to řekla. Musíte mít spoustu pocitů pojcích se s tím, co vám otec provedl. Vztek, smutek, zmatek... Možná právě proto jste začala brát drogy, abyste nemusela všechny tyto pocity prožívat?

Paní Daviasová: Jo, hodně to bolí. Ale stávalo se, že i když jsem brala, tak jsem stejně pořád myslela na to, co mi udělal. Je to jako bych si v hlavě stále znovu a znovu přehrávala, co se stalo.

Anna: To musí být hrozně těžké. Všechno to, co se stalo, když jste byla malá, a navíc na to ještě nemůžete přestat myslet. Víte, že má práce spočívá v tom, abych vám pomohla se získáním dětí zpátky do vaší péče, že ano? Jsem velmi ráda, že jste mi to všechno řekla, protože nyní vám můžu být ještě více nápomocná. Přemýšlím, že možná když jste to teď dokázala sdílet se mnou, možná jste připravená o tom s někým mluvit. Ráda bych vás odkázala na někoho, kdo vám s tím může pomoci.

Tento dialog ilustruje trauma citlivý přístup mnoha způsoby. V první řadě Anna přímo reagovala na odhalení traumatické zkušenosti z dětství a zdůraznila důležitost sdílené informace. S paní Daviasovou soucítala, což paní Daviasové umožňovalo uznat své pocity. Přesto ale Anna neztratila ze zřetele hranice své profesní role. Nenabízela paní Daviasové služby, které jí nemohla poskytnout, ani hlouběji nepátrala v její minulosti. Pokud by se jí dále vyptávala na zkušenosti se zneužíváním, mohlo by se snadno stát, že by paní Daviasovou retraumatizovala. Bylo by to také v rozporu s její rolí klíčové pracovníce (Knight, 2014, s.28).

U nás v komunitním centru:

V cizojazyčných manuálech trauma citlivého přístupu je téma hranic a pravidel většinou zařazeno do kapitoly o bezpečí a důvěryhodnosti. Vzhledem k tomu, že nám tato oblast připadá stěžejní, vyčlenili jsme ji jako samostatné téma.



Při spolupráci s traumatizovanými lidmi, jejichž základní potřeby (jídlo, teplo, spánek apod.) jsou nedostatečně nasycené, je důležitým tématem práce s agresí. Základní pravidlo KC je, že do něj agrese (ani verbální, ani fyzická) nepatří. Na poradách týmu často reflektujeme, jaká kapacita a nízkoprahovost je únosná, protože to může úzce souviset s mírou agrese a chaosu v KC. To se navíc ještě proměňuje např. s počasím.

KC využívají ve velké míře ženy s neřešeným psychickým onemocněním, závislostí anebo kombinací obojího (duální diagnózou), což může být pro zúčastněné často velmi náročné. Tým má k dispozici dvě pravidla, která umožňují určitou flexibilitu mezi bezpečím a poskytnutím služby. První je, že je na domluvě služby, zda má kapacitu poskytnout v určitý okamžik služby ženě, která se dlouhodobě projevuje náročně

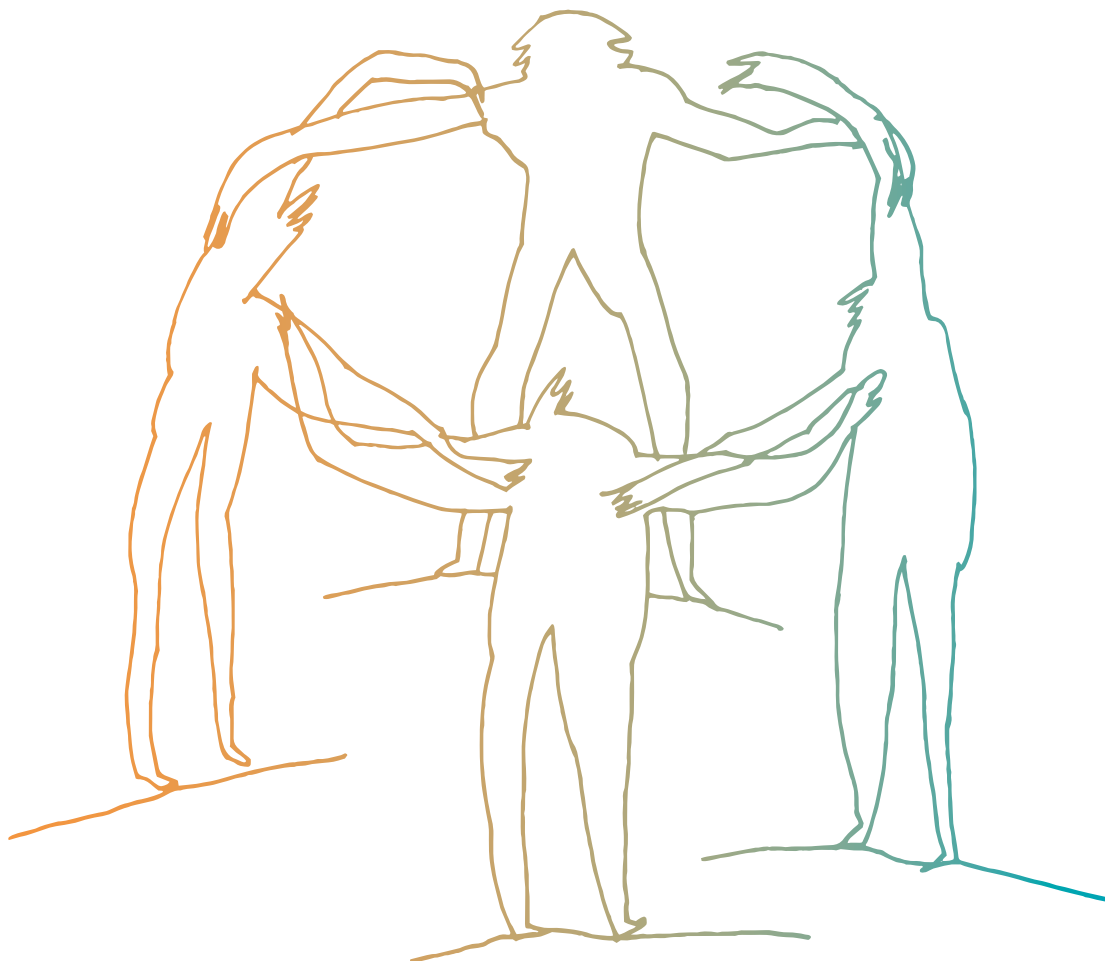
a vyžaduje hodně pozornosti a podpory. Druhé pravidlo je předstupně udělení pauzy v navštěvování KC. S danou ženou, která je např. opakovaně verbálně agresivní, se dohodneme, že může navštěvovat KC jen určité dny v týdnu. Snažíme se jí vysvětlit, proč k tomuto kroku přistupujeme, a domlouváme se, kdy vyhodnotíme, zda to fungovalo a zda už můžeme opatření změnit.

„Dáváme čas na vydýchání, nebo čas na vysvětlení, dáváme víc času. Tam, kde by se jinde s ženama třeba tolik nebavili, nebo neargumentovali, nevysvětlovali by, nedávali by tomu ten čas. Taky si myslím, že je to o nějakým zpomalení.“

Stále si připomínáme, že ve většině případů není agrese osobní. Ženy jsou ve velmi těžké situaci, často pod vlivem alkoholu nebo jiných psychoaktivních látek, a mají za sebou traumata, která je udržují ve stavu strachu o přežití, s nímž se cítí neustále ohroženy, a proto útočí.

Při omezování vstupu do KC bereme v potaz vícero aspektů. Klademe si tyto otázky: „Jak vážné to je? Děje se to opakovaně, nebo se to stalo poprvé? Jak na naši zpětnou vazbu žena reagovala (s respektem, bez respektu)? Reflektuje žena své chování? Jaká byla újma na zdraví ostatních (újma materiální)? Nakolik je toto chování ohrožující pro ženy a pracovnice? Jaký čas je potřeba na to, aby se žena zklidnila?“

Omezení vstupu a vykázaní se týkají především situací fyzické a verbální agrese mezi ženami a směrem k pracovnícím. Dále pak krádeží věcí, které patří komunitnímu centru a využívají je i jiné ženy.



Vzdělávání a podpora týmu

„Protože tyhle všechny věci nějak držet je docela těžký, a je potřeba, aby ten tým byl na tom dobře. Stejně jako ty hranice se nám to téma (podpory týmu) hodně objevuje.“

Vzhledem k tomu, že se ve službách pro lidi bez domova pracovníci velmi často setkávají s traumatizovanými lidmi, je u nich velké riziko sekundárního traumatu.

Zodpovědností každé služby je proto o své zaměstnance pečovat a poskytnout jim vzdělání v určitých oblastech psychologie (zejména oblast příčin a dopadů traumatu) a sebepéče. Pokud jsou zaměstnanci na emocionální i psychologické rovině schopni se vypořádávat s nároky a požadavky pracovního dne, klesá u nich riziko syndromu vyhoření i pracovní absence z důvodu nemoci (Haigh et al., 2012).

Vzniku sekundárního traumatu lze předcházet nejrůznějšími cestami. Na organizační úrovni se jedná například o vzdělávací kurzy, pravidelné schůzky a porady, týmové a individuální supervize, práci v týmu,

otevřenou komunikací napříč organizací, transparentnost, adekvátní platové ohodnocení atd. Na úrovni individuální se lze před vznikem sekundárního traumatu chránit nejrůznějšími způsoby sebepěče. Více se může-
te inspirovat v části *Tipy a triky (Dotazník sebepěče)*.

U nás v komunitním centru:

Shodli jsme se, že považujeme zpětnou vazbu za důležitou součást naší práce – a to jak kritickou, tak pochvalnou. Proto jsme absolvovali školení, jak si ji dobře dávat, a snažíme se pěstovat kulturu zpětné vazby. V týmu KC si dáváme pravidelně zpětnou vazbu po směnách a na týdenních poradách sdílíme, komu jsme ji dali a jaké to pro nás bylo. Díky pěstování kultury zpětné vazby tak můžeme reflektovat způsoby, jakým o ženách mluvíme, potřebu péče, schopnost požádat o podporu apod.

V naší práci se setkáváme s těžkými příběhy a situacemi. Proto jsme se dohodli, že na začátku porad budeme sdílet, co se nám daný týden povedlo nebo z čeho máme radost.

I díky různému vzdělávání jsme si v týmu uvědomili, že potřeba ošetřit kromě žen také sebe jako pracovníky po náročných situacích, např. vyhocených konfliktech, nenastává pouze tehdy, když takovou potřebu pracovnice sama subjektivně vnímá jako aktuální, ale po jakékoli situaci agrese, i když máme pocit, že jsme ji zvládli dobře a jsme vlastně v pohodě. Uvědomujeme si, že dopady náročných situací se střádají a i malé vydechnutí či rituál sebepěče je více než nutný.

Aby mohl tým společně dobře fungovat, nepřijímáme nové kolegy pouze na základě vzdělání a zkušeností, ale vždy si ověřujeme, jestli sdílejí základní hodnoty a ideje organizace. Může se to zdát banální a samozřejmé, ale těžko si budu dávat zpětnou vazbu s někým, kdo o ni nestojí, pracovat na týmové péči s lidmi, kterým nepřipadá důležitá, nebo zapojovat ženy bez domova s kolegou, který si myslí, že je to nemožné.



Pohledem pracovnice: Kreativní aktivity a trauma citlivý přístup v komunitním centru Jako Doma

■ Eliška Konývková

Když přemýšlím nad odrazem trauma citlivého přístupu v aktivitách vedených v komunitku, jako první mě napadne slovo *klid*. Snažím se na každém setkání vytvářet prostor, který je bezpečný, ženy si v něm mohou odpočinout a alespoň na chvíli vystoupit z kolečka obstarávání základních životních potřeb.

Pro mnoho žen bývá velmi těžké dopřát si čas na zastavení a bytí „sama se sebou“ při klidné aktivitě. Pokud na aktivitu čas a energii najdou a přidají se, často se stává, že u nich převládnu obavy, že danou práci nezvládnou nebo že výsledek bude neuspokojivý. V této chvíli zkouším dát podporu třemi způsoby. Snažím se ženu povzbudit, aby se přidala i bez nutnosti cokoli vyrábět. Pokud to ostatním ženám na aktivitách nevadí, může s námi „jen“ sedět a pít kafe a třeba sbírat odvahu na vyrábění. Snažím se obrátit pozornost na proces místo výsledku, zvědomit, že cílem aktivit není vyrábět dokonalé věci, ale odpočinout si, popovídat a mít se spolu hezky. Do třetice se snažím nabídnout jinou aktivitu, ve které by se žena mohla cítit jistější.

Myslím, že je důležité nabídnout prostor, ve kterém ženy nemusí plnit nároky, které si stanoví samy vůči sobě nebo které jsou na ně kladeny zvenčí. Lidé na ulici často musí dokazovat ostatním, že se někam „posouvají“, i kdyby to mělo být samoučelné. A tuším, že mnohé od vědomé relaxace, odpočinku, odrazuje i pocit, že na něj možná nemají nárok.

Přestože se snažím přicházet s návrhy na aktivity, žena si často vymyslí aktivitu sama podle svých zájmů nebo aktuální situace – a to velmi vítám. Je běžné, že ženy na setkání vyrábějí věci, které potřebují v životě a schází jim na ně finance (vaky na přezůvky, smuteční věnce). Velkou radostí na aktivitách bývá, když některá žena

naučí něco nás ostatní. Myslím, že podělit se o svou dovednost a něco předat působí blahodárně na všechny zúčastněné. Takto jsme se se ženami na pozici lektorek naučily např. plést, háčkovat, vyrábět ozdoby z alobalu, šít gumičky a mnoho jiného.

Pokud tvoříme něco „nepraktického“, co si žena nechce nebo nemůže odnést (například obrazy), výtvoří po domluvě používáme k výzdobě společných v KC. Vnímám to jako důležitý prvek ve společném vytváření prostoru KC. Z reakcí mohu potvrdit, že i toto pomáhá ženám cítit se víc „jako doma“.

Pokud se dobře sejdou okolnosti (počet a konstelace žen, aktivita, počasí), pak z mého pohledu na aktivitách zažíváme až transformativní setkání. U práce si povídáme o běžném životě, sdílíme svoje příběhy a vzájemně si dáváme podporu. Jde to všemi směry, ženy mezi sebou, ženy také podporují mě a já je. Velmi radostné je, když nějaká žena obnoví svůj koníček, který už léta neměla možnost rozvíjet. Často se jedná o pletení nebo háčkování, ale i šití.

Aktivity v komunitním centru hojně navštěvují ženy již zabydlené na ubytovně nebo v sociálním bytě. Pro tuto skupinu žen nabízí tvůrčí setkání možnost setkávat se dál se ženami i pracovnicemi KC, přestože by naše služby již neměly potřebovat. Ze zkušenosti víme, že lidé dříve bez domova a nyní nově zabydlení nezřídka trpí silnými pocity osamění. Oproti životu na ulici, který přináší nutnost kontaktu a vyjednávání s mnoha lidmi, se najednou člověk ocitne v izolaci. I tyto pocity společné setkávání nad rukodělnou prací může pomoci tišit. V tomto se odráží naše snaha udržovat dlouhodobý kontakt, ať jsou ženy v jakémkoli stádiu své cesty.

Několik postřehů z teorie a praxe trauma citlivého přístupu

Bezpečí závislosti

■ Pavel Nepustil

„Ve třinácti jsem začala kouřit a pít alkohol, v patnácti jsem se dostala k trávě a v šestnácti k perníku...“ začínají často vyprávění lidí, kteří se léčí nebo léčili se závislostí na drogách. V posledních dvaceti letech jsem se jako psycholog, terapeut nebo sociální pracovník účastnil mnoha takových setkání – terapeutických rozhovorů, skupin, komunit –, v nichž se k příběhům problematického užívání drog využívá právě tento narativ: začalo to cigaretou, skončilo to u heroínu. Nebo: začalo to slíznutím pívni pěny z tátova půllitru, skončilo to deliriem. Na první pohled to dává smysl. Člověk se dostal do problémů s drogami, protože je zkrátka začal užívat, neodolal pokušení, kousl do zakázaného ovoce. Podobné příběhy jsou ostatně také oblíbený doprovod tzv. preventivních aktivit (které často plní spíše opačnou funkci) s poselstvím: Vidíte? Raději to ani nezkoušejte!

„Když mi bylo devět let, jeden blízký člen rodiny mě sexuálně zneužíval a já jsem se musel úplně odstříhnout od svých emocí, abych to mohl zvládat. Potom jsem se v patnácti letech dostal k heroínu a zjistil jsem, že je možné cítit se i jinak, že je možné být šťastný.“ Tak začal vyprávění svého příběhu jeden britský kolega, který poté, co se mu podařilo po více než dvaceti letech rozvázat svůj blízký, leč destruktivní vztah s opiáty, zasvětil svůj život pomoci lidem se závislostí. V jeho způsobu vyprávění se zrcadlí obrat, který v současnosti zažíváme na poli užívání drog a závislosti. Přestáváme vidět příčinu závislosti v drogách a začínáme více uvažovat o roli traumatu při jejím rozvoji. Uvědomění si kořenů závislosti v nepříznivých a často bolestných událostech v dětství může výrazně pomoci při destigmatizaci

užívání drog a závislosti, je prevencí re-traumatizace a zvyšuje naději na zotavení.

Narušení důvěry a bezpečí

Mezi traumatem a závislostí bylo v posledních desetiletích nalezeno spoustu zajímavých souvislostí vyjádřených „tvrkými daty“. Například studie z roku 2010 (Khoury et al.) zjistila, že nejméně dvě třetiny závislých lidí zažily v dětství alespoň jeden extrémně traumatický zážitek. O dva roky později jiný výzkum ukázal, že u 34 % lidí s posttraumatickou stresovou poruchou se rozvinula závislost (Norman et al., 2012). A když se výzkumníci zaměřili pouze na opiátovou závislost, byla čísla ještě větší: 50 % závislých na heroínu trpělo emocionálním zneužíváním a fyzickým zanedbáváním (Darke, 2013). Slavný psychiatr Gabor Maté (2020) tato čísla komentuje tak, že zatímco přímou genetickou dispozici pro závislost se vědecky prokázat nikdy nepodařilo, spojení mezi traumatem a závislostí je dnes již neodiskutovatelné. Jak ale toto spojení interpretovat? Proč se začne na základě traumatické události rozvíjet závislost?

Současní vědci nás často nabádají k tomu, abychom o traumatu neuvažovali jako o události, ale o tom, co traumatická událost působí v dlouhodobém horizontu. Jinými slovy, znásilnění, teroristický útok, emocionální zanedbávání nebo útok šelmy jsou hrůzostrašné zkušenosti. Ale to, čemu říkáme trauma, je „naše uvíznutí v primitivních reakcích na tuto událost“, jak píše Gabor Maté (2020). Například to, že se vyděsíme pokaždé, kdy zaslechneme kovové cvaknutí, zaštěkání psa nebo hluboký mužský hlas. Anebo že jsme neschopni slova vždy poté, co nám někdo řekl něco kritického. Traumatická událost dočasně oslabí nebo takřka vyřadí z provozu naše mechanismy zvládnání zátěžových situací, které jsme předtím už měli k dispozici.

U každého má trauma jinou podobu, ale pokud se dá najít nějaký společný jmenovatel, tak je to narušení pocitu bezpečí a důvěry. K traumatizujícím událostem dochází zpravidla ve vztahu s někým nebo něčím, co je ohrožující, nebezpečné, nedůvěryhodné, čeho

se musím buď zbavit, nebo od toho utéct, případně ztuhnout a doufat, že to odejde. Ať už to je násilník, vichřice, oheň, nepřátelská armáda nebo divoké zvíře, vždycky čelíme narušení svého bezpečí. A když nenajdeme v té chvíli způsob, jak pocity bezpečí a důvěry obnovit, když se ta událost vleče příliš dlouho, nebo když je příliš těžká a nikdo nám nepomůže, pak můžeme uvíznout dlouhé roky v pocitech ohrožení, jako by trauma bylo pořád s námi.

Závislost jako úkryt

Závislost nabízí určité východisko, a to na jedné straně skrze okamžitý neurochemický efekt látek nebo činností, na kterých si závislost budujeme, a na straně druhé skrze zásadní roli návyku. Návyk nebo zvyk přitom není nic patologického, patří k základním charakteristikám života. Podle některých jsme jako lidské bytosti prakticky poskládáni z návyků. Chůze, mluvení, čtení, psaní, myšlení, to vše jsou návyky, které jsme si museli, s dopomocí svých blízkých, nejprve osvojit. Pokud se něco chceme cíleně dobře naučit, třeba angličtinu, násobilku nebo jízdu na kole, potřebujeme to opakovat, vracet se k tomu, až se nám to „dostane pod kůži“, až to bude „naskakovat samo“.

Tato automatizace je také podstatou všech potenciálně destruktivních forem závislosti. Najednou se přistihneme, jak sjíždíme statusy na Facebooku, aniž bychom to plánovali. Nebo odcházíme z obchodu s lahví vína, i když jsme si ještě před pár hodinami řekli, že pít nebudeme. Mít něco „zautomatizováno“, „pod kůží“ tedy znamená, že to nemáme tak úplně pod vědomou kontrolou. Návyk rozhoduje za nás. Automatizace pohybů při řízení auta nebo jízdě na kole je nezbytná pro zvládnutí těchto složitých činností, ale i návyky typu kouření tabáku nebo hraní počítačových her jsou v něčem podobné. Vyjádření typu „nemohl jsem si pomoci“, „bylo to silnější než já“, „prostě jsem musel“ odkazují přímo k tomuto fenoménu – zvyknu si na něco do té míry, že to dělám automaticky.

Návyky se přátelí s traumatem, protože přinášejí úlevu a odstup od často nesnesitelných situací, a to nejen tím,

že látka nebo činnost samotná zajistí příjemný neurochemický efekt, ale také tím, že nás zbavuje nutnosti rozhodovat se. Návyk znamená „vědět jak“, přičemž jde ale o jiný typ znalosti, než který umíme racionálně popsat a vysvětlit. Jde o ztělesněnou znalost. Často už když předjímám nějakou nepříjemnou situaci, tak se může objevit nespécifická tendence něco udělat, určitá pobídka, pnutí, které spíš cítím kdesi v těle, než že by to byla jasná myšlenka. Podobně se může stát, že ve chvíli, kdy se mi znovu začne připomínat nesnesitelný pocit, který mám spojený s něčím traumatickým, tak se (aniž bych o tom přemýšlel) okamžitě začnu poohlížet po něčem, co takové pocity zastaví nebo mi je umožní regulovat. Mnohdy až zpětně si uvědomím, že první skleničku, která odstartovala můj alkoholový exces, jsem si nalil po přečtení nepříjemné SMS zprávy.

Je tedy důležité zdůraznit, že nejde ani tak o danou činnost nebo látku (počítačová hra, alkohol, neurol, čokoláda, sázení...), ale spíš o návyk na tuto činnost, který přináší ten příjemný pocit důvěrně známého a potěšení z opakování určitých stejných pohybů, procesů a pocitů. Návyky se podílí na našem pocitu bezpečí. Pamatuji si, jak jedna moje klientka pečlivě promýšlela způsoby, jak dopravit na chatu v horách dostatek alkoholu, tak, aby nebudila příliš pozornosti u svých blízkých, před kterými svůj návyk skrývala. Přitom přímo neplánovala, jak a kolik chce pít, dokonce zvažovala, že by při pobytu na chatě vůbec nepila. Ale bylo pro ni velice důležité, aby alkohol měla k dispozici pro případ, že bude *potřebovat* pít. Vědomí, že se člověk bude moci „uchýlit“ ke svému návyku, když bude zaplaven těžko zvladatelnými pocity, bylo samo o sobě uklidňující.

Vytvořit si návyk na něčem, co nahradí pocity, které člověk běžně získává ve vztahu s druhými, je velice lákavá „strategie“ při zotavování z traumatu. Slovo strategie dávám do uvozovek proto, že zpravidla nejde o čistě vědomý záměr, ale spíše o postupné utváření cesty, která se až zpětně může jevit jako vlastně poměrně logická. V každém případě mi vytvoření tohoto typu návyku umožní, že nemusím hledat pocity důvěry a bezpečí tam, kde se primárně cítím v ohrožení, to znamená v autentické přítomnosti ostatních.

Víc než návyk

Závislost je ale daleko komplexnější pojem než návyk. Angličtina má dokonce dvě slova pro závislost, přičemž jedno, *dependence*, víc odpovídá „pouhému“ návyku a využívá se zejména v případech, kdy mluvíme o vztahu látky a těla. „*Dependence*“ je prakticky nevyhnutelný důsledek pravidelného užívání některých psychoaktivních látek, které se v nervovém systému člověka navazují na důležité obvody. Proto například u opiátů, které se stávají součástí obvodů signalizujících bolest, můžeme pozorovat bolestivé symptomy při jejich vysazování. Někdy se o takových symptomech uvažuje jako o příznacích „fyzické závislosti“, ale to je nepřesné, protože fyzickou složku má každá závislost, jen zpravidla ne tak výraznou. Slovo „*dependence*“ se tedy v angličtině omezuje na vztah mezi látkou a nervovým systémem procházejícím naším tělem.

Zpravidla ale máme při hovorech o závislosti na mysli význam, který angličtina překládá jako *addiction*. To je daleko komplexnější fenomén a vztah mezi látkou a tělem je jen jednou z jeho částí. Velký emocionální náboj určitého návyku má tendenci k sobě vázat další návyky, ale také specifická místa, lidi, předměty, myšlenky, anebo morální přesvědčení. Ne náhodou se o závislosti často hovoří v souvislosti se specifickým životním stylem nebo identitou. Někteří současní sociologové (Fraser et al., 2014; Moore et al., 2017) přirovnávají závislost k asambláži, což je termín z výtvarného umění označující dílo složené s různých, zdánlivě nesourodých artefaktů. Podobně jako tato zdánlivě chaotická umělecká díla je závislost tvořena nejen jedním návykem, ale celým souborem návyků, rituálů, vztahů, míst, artefaktů, pocitů a věcí. Závislost na ruletě v sobě tedy zahrnuje nejen hraní rulety, ale také určité způsoby chování, určité vědění o tom, „jak hrát“, myšlenkové postupy a rituály, zahrnuje nespočet specifických vztahů s krupiéry, hosty a provozovateli kasin, váže se i k vůním, zvukům, blikajícím nápisům nebo žetonům na stole. Zotavit se ze závislosti v této podobě tedy znamená rozloučit se s celým životním stylem, jde doslova o změnu identity.

Ve své práci se setkávám s nepřeborným množstvím různorodých asambláží a zajímavé je, že často stejná psychoaktivní látka nebo návykové chování jsou spjata s asamblážemi úplně jiného typu. Pamatuji si třeba na mladý pár, pro které byl pervitin nejvíce spjat s intimitou – nejen se sexem, ale také se společným sledováním filmů, poslechem specifické hudby, tancem. Pro jiného bývalého klienta byl daleko důležitější než intoxikovaný stav proces výroby pervitinu, který mistrně ovládal a díky tomu si také vysloužil velkou prestiž ve svém okolí. A zcela jinou asambláž měla klientka, která pervitin začala užívat jako prostředek pro lepší emocionální zvládnutí práce v nočním klubu. Asambláž závislosti tedy vypadá pokaždé jinak, a nemusí vůbec záležet na tom, jakou látku daný člověk užívá nebo jaké činnosti se věnuje.

Stabilizátory závislosti: trauma, návyk, dislokace

Spousta z toho, co jsem napsal, by se mohlo zdát jako banální konstatování každodenních zkušeností. Drtivá většina české populace dobře ví, že alkohol má relaxační účinek, a tak dokáže „spláchnout“ nepříjemné emoce. A každý rozumí tomu, že je možné mít s alkoholem problém. Jen málo z nás ale upadá do těžkých závislostí, ze kterých se nemohou vyhrabat. Ne vždy si také uvědomíme, že někteří z nás zažívají nepříjemných emocí daleko víc anebo je daleko hůř nesou na základě nepříjemných zkušeností v minulosti. Navíc ti z nás, kteří si na alkohol vypěstovali návyk, budou jeho kontrolu zvládat obtížněji než ti, kteří jeho relaxační účinek využívají pouze čas od času. Ačkoliv se tedy do problémů s alkoholem může dostat každý, trauma a návyk můžeme chápat jako *stabilizátory závislosti*, jako dvě kotvy, které závislost činí ne snadno změnitelnou.

Přidejme ještě ale třetí kotvu, třetí stabilizátor, který dopadá na nás všechny, určité skupiny však přímo drtí. Jedná se o fenomén, který známý kanadský psycholog Bruce Alexander označil jako dislokaci a který odkazuje k tomu, co se děje v celé západní společnosti. Rozpad komunitních vazeb, podpora výkonové orientace,

soutěživosti a konkurenční boj vedou k tomu, že se lidé nemají o koho opřít, musejí se spoléhat sami na sebe, ztrácejí své přirozené sociální zázemí. To vše je udržováno představou, že naší metou je nezávislost a sebeurčení nás jako jednotlivců. Některé skupiny, nejčastěji ty chudé, bez majetku, bez jistot, jsou takto vytlačovány zcela na okraj společnosti. Izolace a samota se stávají čím dál častější součástí života. Pospolitost a pevně vazby jsou obětovány na oltář osamostatnění, individuálního úspěchu, osobního štěstí a kariéry. Podlehnutí této společenské doktríně přináší velká rizika, že nebudeme mít jak uspokojit naše potřeby spojení, sdílení, vzájemné péče, sounáležitosti. Toto neuspokojení samo o sobě může výrazně podporovat rozvoj návyků, které budou tuto existenciální samotu tlumit. Dislokace je tedy společenský proces typický pro naši dobu, který na globální úrovni vytváří půdu pro závislosti nejrůznějšího typu a udržuje je při životě.

Trauma, návyk a dislokace jsou tedy tři kotvy, které závislost vyživují a zabezpečují její základní charakteristiku, totiž že nejde jen tak překonat. Závislost v této podobě může být velice destruktivní tím, že je strnulá, těžko měnitelná, brání rozvoji a změně. A to může působit v životě velké problémy. Podobně jako jsou neurovědci uchvácení plasticitou mozku, tak jsme my, psychologové a sociální pracovníci, uchvácení plasticitou života, nicméně závislost tuto plasticitu výrazně redukuje – a to jak na úrovni životních příběhů konkrétních lidí, tak i na snímcích jejich mozků. Co tedy můžeme dělat, abychom pomohli lidem, kteří se nachází v této strnulosti a neměnnosti? Co můžeme nabídnout jim a jejich okolí, abychom přispěli k destabilizaci kotev v podobě traumatu, návyku a dislokace?

Destabilizátory závislosti: připojení, bezpečí, možnost kontroly

Připojení

Jako sociální pracovníci, terapeuti, pečovatelé nebo lékaři můžeme působit na všechny tři zmíněné kotvy, ideálně pak na všechny najednou. Paradoxní ale je, že i když jsme vzděláni v určité pomáhající profesi

a jsme tedy odborníci, ve vztahu k lidem se závislostí uděláme nejlépe, když pro ně budeme především lidmi. Jedině tak se nám může dařit vytvářet připojení, které bude protikladem dislokaci a marginalizaci, jímž jsou lidé vystaveni. Navázat spojení s člověkem, jaký je, na místě, kde je, bez jakýchkoliv podmínek, se zájmem o celý jeho životní příběh a kontext, s respektem k jeho okolí, to by měla být společná snaha všech pomáhajících pracovníků, kteří se snaží nabízet účinnou pomoc. Zahrnuje to i respekt k chování člověka, které nám může připadat destruktivní, iracionální nebo i zlé, ale pokud pochopíme jeho význam a kontext, v němž se odehrává, umožní nám to ještě více se mu přiblížit. Krásně to nedávno vyjádřila moje kamarádka, která se se synem účastnila případové konference uspořádané na základě jeho problematického chování. Řekla mi: „Úplně nejdůležitější pro mě bylo, když mi etopedka na konci řekla: Já mám Kryštofa ráda, myslím, že je to skvělejší kluk“.

Bezpečí

Někdy není jednoduché spojení dosáhnout, obzvláště když se člověk nachází v podmínkách, kdy mu hrozí bezprostřední ohrožení nebo velká nejistota. V takových případech bychom měli umět využít všechny prostředky, které máme k dispozici, abychom takovému člověku dokázali zprostředkovat větší pocit bezpečí. To může spočívat jak v tom, že pomůžeme najít jiné bydlení nebo pomůžeme zorientovat se v systému sociálních dávek, tak i v tom, že budeme facilitovat setkání s jeho blízkými, kde bude zajištění většího bezpečí jedním z témat. Nesmíme ale zapomínat na bezpečí v našem vztahu. Měli bychom být schopni přizpůsobit způsob našeho setkávání tak, aby v něm druhý člověk mohl zažít pocit bezpečí. Můžeme experimentovat s různými místy setkání, tělesnou vzdáleností, přítomností jiných osob nebo čímkoliv dalším. Už jenom to, že se zajímáme o pocit bezpečí druhého člověka, může být velice důležitým prvním krokem. Často se svých klientů ptám, jak se zrovna teď cítí, a nabízím, že pokud by chtěli, mohou si předsednout, vyměnit si s někým místo, anebo se můžeme příště sejít i jinde, kde by se cítili lépe.

Možnost kontroly

Jakkoliv jsou návyky běžnou a nutnou součástí našich životů, mohou někdy přebírat kontrolu nad našimi životy a bránit spontánnímu jednání na základě aktuálních záměrů a rozhodnutí. Člověk může tento stav prožívat jako nedostatek kontroly nad svým životem, a stejně tak to mohou vnímat i ostatní. Kontrola však není něco, co člověk buď má, nebo nemá, je to spíš kontinuum, kdy se změny mohou dít takřka nepozorovaně. Jinými slovy, tak jako člověk kontrolu postupně, pomalu a nepozorovaně ztrácí, tak ji může postupně, pomalu a nepozorovaně i získávat zpět. Jakékoliv znovu-přivedení návyku nebo jeho částí pod vědomou kontrolu je možnou cestou k destabilizaci. Pokud tedy člověk každý den v devět ráno otevírá láhev vodky, bude zřejmě těžké to další den vůbec neudělat, ale možná by ji dokázal otevřít o půl hodiny později. Anebo by ji možná dokázal vypít za delší časový úsek než obvykle. A i kdyby se nic z toho nepovedlo, už jenom to, že se o to člověk pokusí, vede k tomu, že přestane dělat tu činnost samotnou automaticky a začne si jí víc všímat. Pokud máme se svými klienty utvořeno dobré spojení a bezpečný vztah, zpravidla se otevírá prostor pro tento typ zkoumání, kdy dáváme druhému příležitost, aby si po velice malých krůčcích (znovu)osahával kontrolu nad vlastním životem.

Společná tvorba asambláže

V tomto způsobu uvažování se nám tedy dost zásadně mění otázka na zotavení ze závislosti. Nedává tolik smysl ptát se: „Jak můžeme závislost vyléčit?“, protože závislost není získaná. Závislost je utvořená, je to proces, který má tendenci se postupně stabilizovat. Spíše tedy má smysl ptát se: „Jak můžeme závislost destabilizovat?“ anebo? „Co můžeme udělat pro to, aby byla závislost méně rigidní, aby byla flexibilnější?“ Není možné usilovat o zboření celé asambláže, protože je v ní spousta životaschopných i životně důležitých prvků.

Spíš než bourání je na místě nová výstavba. Pokud se nám například bude dařit s druhým člověkem vnášet do

jeho života více péče o sebe (na tělesné, emocionální, sociální i spirituální úrovni), můžeme tím aktivně bránit traumatu, aby tak silně a nekontrolovaně vstupovalo do života člověka. Anebo když si bude klient nechávat v životě prostor pro drobné rituály přinášející radost a podporující zdraví (jako například společné obědy s rodinou, cvičení, procházky se psem apod.), tak tím znesnadní destruktivním návykům, aby tolik ovládaly jeho život. A konečně, pokud bude nacházet pocity souznělosti s okolím (rodinou, přáteli, komunitou, přírodou, vesmírem...), bude se zároveň snižovat síla dislokace a marginalizace ovlivňující jeho život.

Můžeme si představit, že život druhého člověka je vskutku umělecké dílo, které má za sebou dlouhou historii a jehož jednotlivé části dávají smysl pouze ve vztahu k sobě navzájem. Pouze pokud se nám podaří s autorem (či autory) tohoto díla vytvořit dobrý vztah a pokud se přitom cítíme všichni v bezpečí, tak se můžeme zapojit do společné tvorby s vědomím, že to, co vznikne, bude vždy neukončené, vždy předmětem další proměny. Tento proces, kdy nevíme, co vznikne, může přinášet řadu nejistot a frustrací, ale také spoustu radosti a naděje.

Jak se domluvit s lidmi (nejen) o náležitostech formuláře

■ Kristýna Farkašová

Ve své práci potkáváme místa, kdy potřebujeme s druhým člověkem klidně a soustředěně spolupracovat. Ptáme po druhém, aby samostatně nebo třeba i s naší dopomocí něco vyplnil, třeba nějaký úřední dokument nebo jiná lejstra. Někdy to jde, klient vyplíše postupně všechny nezbytné kolonky, potřebné dokumenty má s sebou a vše probíhá hladce. Jindy se nám spolupráce nedaří, druhý je nesoustředěný, možná neklidný, dívá se na nás nevlídně, nemá věci nachystané, zorganizované.

Tento text je psaný lidem, kteří druhé ve své profesi doprovází. Možná pracujete v mnohdy nedocenené a náročné roli úředníka, nebo ve službách policejních či jinak lidem dopomocných. Na dalších stránkách nahlédneme fous i pod pokličku, jak by mohli lidé např. v sociálních nebo zdravotních službách citlivě a moudře pracovat s lidmi s vývojovým traumatem.

Přicházejí k nám různí lidé

Když se otevírají dveře a vchází k nám nový člověk, pak na dalších 10–15 minut se s námi v této místnosti neocitne pouze dotyčný člověk, ale i celý jeho životní příběh. Všechno to, co prožil dosud, i to, co by od budoucnosti, a potažmo od nás právě nyní, rád. Přichází se všemi svými očekáváními, s těmi reálnými i s těmi nereálnými.

Místy je to s lidmi snadné. Přichází lidé ze života uspořádaní způsobilně. Vydrželi třeba i dlouhé čekání, za které ovšem nemůžeme. Nezlobí se na nás, ani se nás nebojí. Spolupracuje se nám s nimi dobře, obě strany zůstávají v klidu a celkem rychle můžeme zprocesovat nebo si vysvětlit, jaké náležitosti patří k věci, kterou tito lidé přišli zařídit.

U takového člověka můžeme předpokládat, že vyrostl v dostatečně dobré rodině, kde na něj měli kapacitu. Naučili ho na věci čekat, ale i se jich dočkat. V takové rodině zpravidla trénoval, jak formulovat, co potřebuje,

ba že je užitečné leccos si i zjistit předem a na věci se předpřipavit. A že když je před námi doba čekání, pak si s sebou máme vzít něco na zabavení. Takovýto člověk ve věcech života zpravidla snáze uspěje. A to jak ve formálních náležitostech, tak v porozumění s námi, kteří ke své práci vyžadujeme určitý postup, logiku věci a náležité dokumenty.

Jiní lidé tolik štěstí neměli. Vyrostli v rodinách leccak šišatých, kde na ně rodiče čas neměli. Ba co hůře, kde třeba doufali, že rodiče do dveří ani nevejdou, protože chování rodičů bylo zlé na mnoho způsobů, včetně těch, která nás do hloubky trýzní a na životě ohrožují.

Takové děti, které k nám nyní vchází jako dospělí lidé, zdaleka nebudou mít takovou schopnost ustát dlouhé čekání. Nebudou mít potřebnou dovednost sebe v tuto dobu zabavit a ukonejšit nebo se dostatečně obstarat pitím a svačinou a obrnit se trpělivostí. Možná budou daleko hůře snášet pachy a hluk, víc jim bude chybět nedostatek kyslíku. Bude je zneklidňovat, když lidé procházejí rychle nebo když se věci nehýbou, když se někomu rozpláče dítě, když je těžké se zorientovat, do kterých dveří mám vejít a po dlouhém čekání zase naopak, něco rychle udělat zařídit, říct a nepokazit. Takoví lidé k nám budou vcházet velmi pravděpodobně zneklidnění, rozrušení, a to se směrem ven může snadno tvářit jako konflikt, kdy očekáváje, že nepochodím (tak jak to ze svého života čteně znám), hned jak vcházím, držím v ruce štít a pro jistotu jím mávám, protože o životě vím své.

Naše řemeslo, lidem dopomocné, pak rázem ptá jinou dovednost. Takovou, kterou potřebujeme právě v těchto místech umět využít, abychom se s daným člověkem domluvili, pokud možno v míru. A tak náhle se stáváme dobrodruhy a průzkumníky nových cest, kdy hledáme, jak předat to, co máme mnohokrát přeříkané, nově, tak, aby nás uslyšel právě ten člověk, který proti nám usednul.

Trojí mozek

Možná jste slyšeli o trojím mozku. Tu nejstarší část našeho mozku máme společnou s plazy, je to oblast mozkového kmene. Dává základ naší fyziologii, tomu, že dýcháme, vylučujeme, existujeme v těle, jsme

hmotní. Je to nejspodnější část mozku, je jakýmsi vstupem, přízemím a nezbytnými základy nás samotných, naší existence v těle.

Dalším, tedy prvním patrem, je savčí mozek. Máme ho uspořádaný obdobně jako třeba pes nebo kočka. Pokud bychom si představili mozek jako dům, pak v tomto prvním patře je hodně živo – tady se smějeme i pláčeme, křičíme i se bojíme, projevujeme emoce. Výsadní místo tu má limbický systém.

A tím se dostáváme k hornímu mozku, našemu druhému patru – neokortexu. Můžeme si ho představit jako šedou plaveckou čepici posazenou seshora celého mozku – to je tzv. lidský mozek a umožňuje nám provádět složitější operace, u kterých se musíme soustředit, jako je čtení, psaní, matika nebo angličtina nebo třeba vyplnění úředního formuláře.

Abychom mohli do tohoto dvoupatrového domu vejít, musíme projít přízemím, a jak je všeobecně známo, dům se neobejde bez základů – tedy nestarší částí mozku, mozkového kmene, plazího mozku.

Zamyslíme-li se nad budovou a procesem přijetí klienta z hlediska této bazální logiky plazího mozku, pak moct se jít vyčurat, mít dostatečný přísun čerstvého kyslíku v čekárně a po ruce nějakou svačinu nebo bufet, kde si můžu něco koupit a neztratím z očí tabuli, na níž naskakují pořadová čísla, která by mě mohla volat dovnitř, je dobrý základ jakékoli následné možné domluvy.

V prvním patře mozku, tzv. savčím, v limbickém systému, budeme v procesu velmi pravděpodobně přehlacení množstvím lidí, kteří také čekají na vyřízení svých dokumentů a přináší s sebou spoustu emocí. Někdo je neklidný, dupe si nohou nebo nervózně popochází, jiný je vzteklý, protože vše trvalo déle, než myslel, a rozčíluje se do telefonu, když ruší další schůzku. Někdo křičí na dítě, jiný použije nepříjemně úsečný tón, když je na něco dotázán. Je těžké udržet si přehled v tom, kdo jde kam. Lidé ze života důvodně ostražití jsou po pár desítkách minut z takového prostředí značně zneklidnění, a to i v případě, kdy se přímo jim nic zlého neděje.

Můžeme tedy předpokládat, že nám takto zneklidnění a možná i předem předpojatí, na základě předchozích špatných či pro ně nepřehledných situací, vejdou do dveří rozhašení, ve zvýšeném módu, spíše sevření než zrelaxovaní. Možná na nás pohlíží jako na někoho, s kým musí svést boj o to, aby dovedli zařídít právě to, co je k zařízení. Ačkoliv naše postupy jsou letitě stále téže a nijaké protiventství jim neklademe. Právě jimi, to tak, ale může být čteno, protože je pro ně náročné těmto pro nás zcela zřejmým, za nás suše objektivním faktům, rozumět a nečíst je jako naši osobní vendetu, kdy je systémem nesrozumitelný natolik, že se jím prosekat nedá.

Chci-li s někým pracovat ve druhém patře baráku našeho mozku, v neokortexu, ve studovně, kde můžeme vést dialog i se domlouvat, kde jsou věci seriózní a kde můžeme uvažovat logicky, pak musíme úspěšně projít prvním patrem, jinak se k tomuto druhému patru vůbec nedostanu.

Tedy moje práce v takovou chvíli nezačíná u papírů, ale u toho, že si všimnu, kdo mi do dveří vchází. Možná by mu pomohlo, kdyby se napil. Možná kdyby si mohl odložit všechny věci, které v čekárně úzkostlivě střežil. Snad bych mohl/a uspořádat sezení tak, aby měl dobře dostupné dveře a necítil se uvězněn v pasti. Možná by prospělo mít na stole bonbony a právě takovému klientovi jeden nabídnout. Po vstupu do dveří můžeme pomoci začátku situace tím, že se na druhého usmějeme a představíme se jménem. Možná můžeme otevřít okno, aby se zlepšil vzduch v místnosti – a tuto činnost předem uvést, aby druhý rozuměl tomu, co jdeme dělat: „Otevřu okno, ať tu máme lepší vzduch, dlouho jste čekal/a v čekárně a tam bohužel nejsou k dispozici žádná okna.“

Když jsme takto základně obstarali místnost, máme v ní přehled, kdo kde sedí, víme, jak se jmenujeme, proběhl úsměv, přidali jsme kyslíku i nabídli vodu k pití. Můžeme se domnívat, že bychom mohli započít s tím, pro co si člověk přišel.

Předvídatelnost je jedna z důležitých položek, které umožňují, světu rozumět a posléze s druhým moct spolupracovat. Dále je to srozumitelnost a dosažitelnost.

Činíme tedy situaci i naše vlastní chování pro druhé předvídatelné, srozumitelné a věc představujeme jako bezpečně dosažitelnou. Píšeme na papír jednotlivé kroky, věc fázujeme a papír ponecháváme poté v ruce člověka, který přišel vyřídit něco, co se mu samotnému jeví jako značně nepřehledný a neprůchozí terén. Držíme klidnou intonaci, vyhneme se intonaci shovívavé či svrchované, používáme tu naši zcela obyčejnou, jako bychom mluvili s někým, koho známe, a přejeme si, aby našim slovům porozuměl. Dopřejeme druhému dostatek času, aby se mohl vyjádřit, v řeči, v mimice, i uvnitř sebe sama zůstáváme spíše klidní, uvolnění, jsme trpěliví, nijak druhého neumenšujeme, slovně ani grimasou. Sedíme uvolněně, leč pevně, s oběma nohama pevně na zemi, tak, aby z nás šel klid, ale i profesionalita v tom, že víme, kudy na to, i uklidnění, že ta zatracená složitost jednoho dne rozplést půjde a příchodí se toho, o co usiluje, po splnění všech náležitostí s naší dopomocí domůže.

Je-li práce úředníka nebo pracovníka v pomáhající profesi místy monotónní, pak právě schopnost najít řeč s každým, kdo nám vejde do dveří, může být nejen výzvou, ale i dokladem zkušenosti, flexibility a moudrosti toho či ono člověka, který na úřadě či v jiné instituci již třeba i notnou řadu let spolehlivě pracuje.

Agrese

Někdy se na nás někdo rozkřičí a nemá k tomu důvod, nic jsme neprovedli. Říkáme fakta, jak věci jsou, a druhý člověk to není schopný vzít na vědomí, a ještě po nás křičí. Pokud v dané chvíli také zvedneme hlas nebo se vztyčíme a skloníme se nad člověkem, který proti nám sedí, sevřeme pěsti, vysuneme bojovně bradu, zrudneme vzteky, zatneme čelisti nebo ukážeme prstem a zařveme: „A ven!“, pak celkem jistě navýšíme míru hrůzy i agrese, která je právě v místnosti už tak napjatá nad přijatelnou mez.

Pokud vidíme, že druhý člověk není schopen se s námi právě nyní domlouvat klidně a racionálně, pak také víme, že potřebuje obstarat limbický systém – abychom se mohli dostat zpátky, o patro výš, k myšlení.

Pak můžeme udělat domluvu, že si zajde obstarat něco k pití / zajde se vyčurat / nebo si půjde dát cigáro – pokud třeba dlouho čekal a bál se jít kouřit, ale jeho návyk už ho dávno tahá za rukáv – poté se k nám vrátí více uklidněn.

Pokud potřebujeme někoho vyprovodit zcela, např. je natolik pod vlivem návykových látek, že neumíme najít společnou řeč v domluvě o náležitostech formuláře, ba chová se tak, že se sami cítíme ohrožení a neklidní, pak zkusíme posadit hlas spíše níž, použijeme krátkou větu. A konstatujeme fakta: „Vidím, že dnes nejste v dobré kondici. Jistě k tomu máte svůj důvod. Přijďte zítra, jsme tady od desáté hodiny, rád/a se Vám budu věnovat.“

Pokud dotyčný člověk je klientem nějakého sociálního zařízení a bylo by možné, aby ho někdo doprovodil, pak je možné se zeptat i na tuto možnost. I když potkáváme člověka v místě agrese, nikdy neztrácíme ze zřetele, že pod svrchní vrstvou agrese celkem jistě bychom našli úzkost, z toho že se věci nepodaří zařídit a že se cesta ze svízelné situace nenajde.

V následujících odstavcích, jak bylo v začátku textu přislíbeno, se budeme dívat do míst, které jdou jako zdařilé úhly pohledu zakomponovat do dobré praxe sociálních a zdravotních služeb. Ovšem některé principy a pokládané otázky můžeme vytěžit, i pracujeme-li na úřadě, a tak můžeme navyšovat řemeslo a kvalitu práce s klienty v České republice. A být třeba i prvními, kdo uvažují více nově a vstřícněji směrem k těm lidem, kteří více péče nezbytně potřebují.

Doprovázení klientů v bazálním klidu / v oblasti, kterou pojednává mozkový kmen / v tzv. plazím mozku

Nejstarší část mozku se utvářela v našem prenatálním životě jako první. K našim prvním zážitkům patří zcela bazální vjem sebe sama. Zážitek vjemu svého těla v prostoru, kde začínáme a kde končíme. Tlak i úleva. Schopnost se nadechnout/ pocítit tenzi ve svalech, vydechnout/ pocítit uvolnění. Schopnost se napít, polykat i vylučovat. Skutečnost, že máme dech a tep, nás provází celým našim životem. Vjemy na kůži, chlad, horko, příjemný dotek, hrubý způsob úchopu. Pachy, které setrvale náš nos zachytává, ačkoli si jich povšimneme zpravidla pouze, když jsou nám velmi ne/příjemné. Zrak, kterým setrvale skenujeme svět a porovnáváme věci známé a neznámé. Sladká, slaná, trpká nebo hořká chuť jídla, kterou jsme měli v ústech. Hluk a zvuky – tiché, hlasité, očekávané i nenadálé, libé i nelibé.

Pracujeme-li s klienty, u kterých se můžeme důvodně domnívat, že v naprosté většině prošli vývojovým traumatem, pak tady bude gró naší práce. Je to podobný přísun klid tvořících vjemů a podnětů, jak když se dospělý dobře stará o malé miminko. Právě takovým laskavým a trpělivým, předvídatelně klidným způsobem potřebujeme doprovázet naše klienty.

Můžeme se tedy zastavit například u těchto otázek:

- Jak to voní na našem pracovišti? Je zde dostatek přísunu čerstvého vzduchu?
- Můžou si klienti něco malého sníst, když na ně jde hlad a neklid? Můžou se napít? Mohou polykat? Mají

samozřejmě a snadno dostupnou možností zajít si na záchod?

- Na co příjemného může padnout zrak našich klientů? Je to uklidňující obrázek? Jsou tam kytky? Je to tam pro oči hezké? Jaká je barevnost a celková přehlednost prostoru? Je to spíše harmonické prostředí? Je jasné, kde a kterého pracovníka mohu oslovit, když si nevím rady?
- Jak je to se zvuky? Je prostředí převážně klidné a předvídatelné? Neruší se vzájemně klienti a nevyvádí se z míry více, než by bylo k vzájemnému užítku? Jak pracujeme s tím, když je někdo nadměrně hlučný, neklidný? A jak neklidu předcházíme?
- Co si mohou klienti vzít do ruky, čím mohou zabavit ruce, když na ně jde neklid? Můžou je vnořit do něčeho příjemného?
- Je tu možnost jít se pohoupat? Taková hamaka nám přirozeně připomíná, že někde začíná i končí naše tělo, ale také třeba naše starosti. Houpání, kolébání je velmi starý mechanismus, zažili jsme ho všichni, přinejmenším v bříše našich matek. Prospívá také masáž nebo jiný způsob vzájemně domluveného a příjemného dotyku. Koupel nohou nebo vana, plavání nebo i sprcha – to vše nám umožňuje sebe příjemným způsobem pocítit zvenčí. A to, co svede houpání, nám částečně umožňuje i docela obyčejná chůze: sami si svůj mozek pohoupáme, příjemně ukonejšíme sebe sama.
- Můžeme se učit pracovat s dechem s důrazem na výdech, ať už půjde o relaxační nebo meditační techniky, nebo o docela obyčejné foukání bublifuku, kdy prodlužujeme svůj výdech, až dokud nedojdeme klidu. Až se nám tep vrátí do více klidové podoby.

Doprovázení klientů v emocích / v oblasti, kterou pojednává limbický systém/ v tzv. savčím mozku

Ve druhém patře, kde se nachází limbický systém, zažijeme leccjakou legraci, interakci, sdílení příběhů, chystání dáreků. Spadá sem společné tvoření něčeho velmi jednoduchého, co nemůže špatně dopadnout – když si jen tak hrajeme s barvami, například něco patláme na velký formát papíru a nemá to žádnou předlohu, nemůže to

dopadnout špatně, může to být jakkoli. Nikdo nás nebude hodnotit, můžeme zažít flow – příjemný pocit bytí v dané chvíli, kdy nás činnost těší a my ztrácíme pojem o čase.

Co můžeme do naší práce vědomě vnášet:

- Podstatnou úlohu v této oblasti má hudba, poslech muziky, zpěv i tanec, kolik lidí, tolik chutí, kolik nálad, tolik různých hudebních stylů, písní – způsob, jak dojít klidu i jak sebe zaktivizovat, když jsme třeba s energií spíše dole. Práce s rytmem je jedna z dobrých společných aktivit.
- Sdílení příběhů, historek, vtipů.
- Jakékoli sportovní nebo deskové jednoduché hry přinášejí pocit vítězství, ale i prohry, cokoli, co děláme v týmu a kde zažíváme pocit: „Patříš k nám, jsme rádi, že tě tady máme.“ Kdy při sobě držíme, i když prohrajeme.
- Příprava dárku pro své blízké nebo pro sebe navzájem.
- Jednoduché společně kreativní tvoření, např. vybarvování jednoduchých mandal, omalováněk.
- Nezbytně sem patří možnost jít do klidu a samoty: Máme takové místo pro naše klienty? Bezpečné a klidné místo?
- Důležité pak je mít možnost někomu povyprávět svůj úhel pohledu, svou nespokojenost, své přání.

Doprovázení klientů v oblasti racia / v oblasti, kterou pojednává neokortex / v tzv. lidském mozku

Všichni používáme neokortex. Není to oblast mozku vyhrazená pro lidi studované. Vezměte si takové sledování filmu. Docela dlouho trvá, než dítě dokáže zhlédnout desetiminutovou pohádku. Natož udržet pozornost a přehled o postavách a ději, když se kouká na dvouhodinový film. K tomu už potřebujeme pokročilé funkce mozku. Stejně jako ke čtení nebo psaní, promyšlení postupů třeba při nákupu, praní nebo vaření. Je podstatné, abychom mohli pracovat také v tomto nejvyšším a vývojově nejmladším patře našeho mozku. Potřebujeme to nezbytně, abychom si věci mohli rozplánovat, uchopit je tak, aby byly průchozí, a dojít tam, kam bychom v našich životech dojít chtěli.

Co můžeme druhým nabídnout:

- U dětí hra s panenkami, legem, na postavy. U dospělých např. společné vymýšlení divadla, her s postavami, dialogů atd.
- Psaní seznamů, plánování, co chci kdy dělat, čeho dosáhnout.
- Práce s daty z historie vašeho života.
- Tvorba složitých mandal.
- Práce s informacemi – školní učení, četba novin – sledování kauz, vytváření pracovních konceptů, domluva, co jak uchopíme, tvorba metodik, týmových a komunitních dohod.
- Sledování filmu.

Starání se o sebe

Doprovázení druhých lidí je specifické řemeslo. Mísí ty i řádně vysilující. Potřebujeme se dobře starat také o sebe sama. I sobě dopřát pauzu, dát si svačinu, mít na pracovišti přátelskou atmosféru, moct mít svého nadřízeného v úctě, pracovat v příjemných prostorách, kde je dostatek kyslíku, a aspoň trochu pohybu. Starat se o své soukromí, aby naše zázemí bylo stále a příjemné. Cítit se v práci i doma bezpečně. Dopřát tělu, co potřebuje: i spánek i pohyb. Vídat se s přáteli, vzdělávat se, všimnout si krásy, potkávat inspiraci. Pak dovedeme být více vstřícní k druhým lidem, kteří mnohdy potřebují naši podporu a trpělivé vysvětlování nám dávno známých skutečností.

Závěrem

To by jeden nečekal, že výchozí znalost tak specifické oblasti fungování lidského mozku nám může dopomoci navýšit klid a s lidmi se rozumně domluvit! A přece i sebelepší teorie se od praxe liší. A tak ji máme a můžeme ověřovat svou denní praxí. Nejen u klientů, ale i u nás samotných nebo u našich blízkých. Když budeme vidět, že u nás některé z výše uvedených principů jdou spolehlivě vysledovat, pak je budeme druhým umět předat s jistotou plynoucí z vlastní zkušenosti.

Díky, že jste to dočetli až sem. Děkuju, že hledáte, jak se s lidmi domluvit snáz, přestože někdy je to docela složité.

Dokud udržíme schopnost mít otevřené hledí, nepustí nás chuť nacházet nové cesty a budeme objevovat, jak svou práci dělat lépe a s ostatními lidmi dojít oboustranně lepší možnosti se domluvit, pak se lidskost nevytráí ani z práce, třeba i převážně papírové. A lidé, kteří dostali ve svých životech daleko méně než jiní, vejdou do příjemného a bezpečného kontaktu s druhým člověkem. A zažijí možná právě s Vámi kousek pochopení a vlídnosti, které pro své další dobré žití tolik potřebují.

Na slovech záleží: jazyk jako nástroj posílení

■ Rad Bandit

„Protestuj proti jakýmkoliv nálepkám, které dělají z lidí věci. Slova jsou důležitá. Pokud se chceš o rostlinu starat, říkáš jí ‚květina‘, pokud ji chceš zabít, nazvi ji ‚plevelem‘.“
Neznámý autor

Stigma zabíjí

Lidé, s nimiž se při naší práci setkáváme, patří mezi nejvíce znevýhodněné osoby ve společnosti. Mnozí žijí s psychosociálními obtížemi, nesou si s sebou historická a současná traumata, chudobu a špatné fyzické zdraví. Často mohou také zažívat stigma a diskriminaci jako součást každodenních zkušeností.

Stigma je definováno jako známka hanby nebo ponížení, stigma je výčitka nebo skvrna, třeba ta na něčí pověsti. Například užívání návykových látek s sebou nese vysokou míru stigmatu; přičemž strach z odsouzení vede k tomu, že lidé, kteří užívají návykové látky, málokdy vyhledají lékařskou pomoc – tu pomoc, která by jim mohla zachránit život, a daleko častěji jsou ohroženi na zdraví i životě než běžná populace. Když je nazveme „narkomany“, k lékaři nedorazí možná nikdy, protože identita „plnohodnotného pacienta“ byla v tomto výrazu upozaděna.

Přitom máme na výběr, protože slova mohou naopak destigmatizovat a vyjadřovat naději, optimismus a péči a propagovat kulturu, která podporuje zotavení a zlepšení situace člověka. Musíme přemýšlet o slovech, která používáme, ale také o tom, jak by tato slova mohla být interpretována.

Obecné zásady pro jazyk a komunikaci:

Síla slov:

Slova, která volíme, odrážejí naše postoje, včetně toho, zda si skutečně vážíme (nebo ne) lidí, zda v ně věříme a skutečně je respektujeme. Možná si neuvědomujeme, jak slova používáme, do jaké míry odrážejí naše postoje a jaký mají dopad na ty kolem nás. K reflexivní praxi patří i reflexe vlastního jazyka.

Náš jazyk:

- představuje významy, které máme vystavěny na základě našich zkušeností
- podněcuje postoje, očekávání a akce
- by měl odrážet „bezpodmínečný pozitivní (p)ohled“

Slova jsou mocná:

- od někoho, koho obdivujeme a komu důvěřujeme nebo kdo je v pozici autority
- v kombinaci se silnými emocemi
- když potvrzují naše přesvědčení

Náš jazyk musí být:

- uctivý
- neodsuzující
- jasný a srozumitelný
- bez žargonu, matoucích dat a spekulativních komentářů
- v souladu s řečí našeho těla
- upřímný v tom, že nese smysl pro závazek, naději a představuje potenciál pro příležitost
- informovaný o traumatu
- zaměřený na silné stránky člověka
- bez senzacechtivosti

Musíme přemýšlet o tom:

- jak se jazyk, který používáme, čte, a stejně tak, jak ho ostatní lidé slyší
- jak mohou naše slova pozitivně nebo negativně přispívat ke zdraví a pohodě lidí
- jaké myšlenky a životní návody lidem prezentujeme

- co může náš jazyk komunikovat o osobě, o které mluvíme, ale i o tom to, co může komunikovat o našich předsudcích
- jak mohou naše slova ovlivnit chuť zapojit se do rozhovoru s námi

Otázky, které si musíme položit

Náš jazyk sděluje nejen fakta a informace, ale i naše myšlenky a pocity. Proto bychom se v rámci reflexe měli průběžně zamýšlet nad svou mluvou a ptát se sami sebe:

- Co teď říkám?
- Jak to někdo jiný přečte nebo uslyší?
- Sdělují pocit závazku, naděje a příležitosti, nebo vyjadřují pocit pesimismu a apatie?
- Sdělují povědomí o tom, že společně očekáváme zotavení?
- Vytvářejí nebo zhoršují moje slova nerovnováhu sil ve vztahu?

V první řadě člověkem

Člověk je člověk, a být člověkem není nemoc, postižení nebo událost, která ho potkala. I uživatel látek má mnoho identit. Jednou z nich může být fakt, že je člověkem užívajícím drogy, dále je bratrem, občanem, voličem, televizním divákem a zákazníkem. Chcete-li mu jeho identity a rozmanitost upřít, chcete-li svým jazykem ubližovat, nazvěte jej závislým, nebo ještě hůř, narkomanem. Stejně tak nikdo není bezdomovec, retardovaný, schizofrenik ani dementní. Člověk, kterého by definovala a formovala jedna jedinečná vlastnost nebo událost, neexistuje, a proto nemá nárok existovat jazyk, který to proklamuje. Nabízí se jednoduché pravidlo, jak toho dosáhnout. Prostě s respektem vyzdvihněte člověka vždy na první místo. Vznikne tak člověk s demencí, člověk se schizofrenií, uživatel drog, matka samoživitelka, člověk v léčebném programu atd. Chceme-li být zvláště citliví, pak omezme jev na jednu z mnoha zkušeností a nazvěme jej člověkem se zkušeností s bezdomovectvím, člověkem se zkušeností s domácím násilím, anebo člověkem se zkušeností s užíváním látek.

Hledáte-li správná slova, kterými člověka popsat nebo označit, zeptejte se ho! Otázka partnersky vtaňuje člověka do hovoru.

Co říkat

Nejprve dejte člověka na první místo!

ŘEKNĚTE: „osoba s duševním onemocněním“

ŘEKNĚTE: „osoba, u které byla diagnostikována...“

ZDŮRAZNĚTE schopnosti

ZAMĚŘTE se na to, co je silné, jako jsou silné stránky, dovednosti a vášně

POUŽÍVEJTE jazyk, který vyjadřuje naději a optimismus a podporuje a propaguje kulturu zotavení

ZKONTROLUJTE, zda si lidé přejí, abyste je oslovovali jejich křestním jménem, příjmením („Lenka“ nebo „paní Kočičková“) nebo jiným jménem, kterým se identifikují

ZEPTEJTE se, jak by osoba chtěla být nazývána (toto je důležité také pro LGBTQ+ osoby)

OVĚŘTE SI, že lidé pochopili, co bylo řečeno

POUŽÍVEJTE jazyk, který vyjadřuje optimismus a pozitivní přístup

Co neříkat

NEOZNAČUJTE lidi nálepkami

NEŘÍKEJTE: „jsou duševně nemocní“ a obdoby

NEDEFINUJTE člověka jeho špatným stavem nebo nemocí

NEZTOTOŽŇUJTE identitu s diagnózou člověka. Velmi často není třeba vůbec zmiňovat diagnózu.

NEZDŮRAZŇUJTE omezení

NEZAMĚŘUJTE se na to, co je (ve vaší mysli) s danou osobou špatně

NEPOUŽÍVEJTE blahosklonný, nesouhlasný, povýšenecký, zstrašující nebo diskriminační jazyk

NEVYTVÁŘEJTE předpoklady založené na externím vzhledu

NEDĚLEJTE z duševní nemoci člověka senzaci. To znamená nepoužívejte výrazy jako „postižený“, „trpí“ nebo „je obětí“

NEZOBRAZUJTE úspěšné lidi s hendikepem jako nadlidské. To s sebou nese předpoklad, že je vzácné, aby lidé s hendikepem dosáhli velkých věcí

NEPŘEDPOKLÁDEJTE, že osoba chce být popisována konkrétní termínem. Například „klient“

NEPOUŽÍVEJTE odborný nebo lékařský jazyk, a pokud už to děláte, tak ho doprovázejte jednoduchými českými vysvětleními

NEPŘEDPOKLÁDEJTE, že se člověk cítí v bezpečí, protože nic neříká. To je zvláště důležité, pokud je kontakt navázán online nebo telefonicky, kde může být přítomna jiná osoba. Ptejte se lidí, zda jsou v prostředí, kde mohou mluvit

NEPOUŽÍVEJTE negativní nebo odsuzující jazyk

Strhněte nálepky!

Destigmatizační jazyk se dá používat správně například takto:

- Soňa žije s duševním onemocněním nebo zdravotním postižením.
- Soňa žije s duševním onemocněním.
- Soňa je člověk s prožitou zkušeností s...
- Soně bylo řečeno, že má diagnózu...
- Soňa byla diagnostikována s...
- Soňa má zkušenosti s anorexií.
- Soňa je člověk s prožitou zkušeností traumatu.
- Soňa je člověk, který zažívá duševní onemocnění a souběžné užívání látek.

Stigmatizující jazyk zní například takto:

- Soňa není normální.
- Soňa je blázen, šílená, bezdomovkyně.
- Soňa je schizofrenička.
- Soňa je bipolární.
- Soňa je anorektička.
- Soňa má PTSD.
- Soňa je poručáčka.

- Soňa je hraniční.
- Soňa je závislá.

Vyloženě škodlivá slova jsou:

- manipulativní slova
- grandiózní a přemrštěná slova
- pasivně agresivní sdělení (zadržování informací a skrytý obstrukcionismus)
- slova, která se vzájemně popírají
- sebenaplňující prococtví (vyjadřuje mylné očekávání nějaké budoucnosti)
- opoziční slova, taková, kterými vyjadřujete demonstrativní nesouhlas s tvrzením osoby v rozhovoru
- hraniční slova – neurčitá, nebo zavádějící

Týká se to i psaného jazyka

Nepište o osobě se sociálním vyloučením jako o postižení, poruše nebo diagnóze, jak se s tím často setkáváme v lékařském prostředí. Člověk není lůžko 25, F31, člověk není případ. V dokumentaci uveďte vždy popis silných stránek a kroků, které už klient ušel, spolu s obtížemi, které jsou prezentovány. Pište tak, aby si člověk, o kterém píšete, text mohl kdykoli přečíst. Pište se závazkem transparentnosti. Stejně tak nepředpokládejte, že fakta, která se o člověku v dokumentaci dočtete, jsou definitivní. Pracujte s předpokladem, že vše, co je napsáno, je odrazem minulosti a situace člověka se neustále proměňuje.

Dokumentace a psaní v organizaci často zobrazuje kulturu dané organizace. Pokud je jazyk v dokumentaci diskriminační, nálepkující a odsuzující, z velké většiny je taková i kultura organizace vůči zranitelným lidem. Pozitivně psané zápisy pak zhmotňují opak. Pokud chcete být zvláště citliví, do dokumentace zahrňte pohled člověka, kterého se zápis týká. Pokud člověk dostane možnost popsat svůj postoj vlastními slovy, vyzdvihne se tím důležitost jeho názoru a dokumentace je tak daleko inkluzivnější. Toto pravidlo používejte i v případě, že slova klienta kontrastují se slovy pisatele.

Slova o slovech

Naše slova mohou inspirovat, nebo odradit. Jak jsou naše slova interpretována a jak ovlivňují lidi okolo nás, závisí na mnoha věcech, včetně toho, kdo slova pronesl, jaký byl jejich tón a jaká byla řeč těla. Důležitý je i kontext, naše zázemí a životní zkušenosti. Nepoužívejte jazyk k omezení člověka! Používejte jazyk tak, abyste jím mohli inspirovat. Ten kdo používá inspirativní jazyk chápe osobu jako odborníka na svůj vlastní život a uznává, že on nebo ona jsou hnací silou svého zotavení. Takový jazyk odráží bezpodmínečnou víru v potenciál každého člověka žít život takový, jaký je pro něj smysluplný. Používání jazyka k inspiraci neznamena ignorování obtíží, kterým lidé čelí. Znamená to použití slov a řeči těla k zosobnění naší víry, že druzí mohou překonat své obtíže a žít naplněný život. V těchto slovech může být i závazek, že člověka na této cestě podporujete.

Tip pro každou příležitost

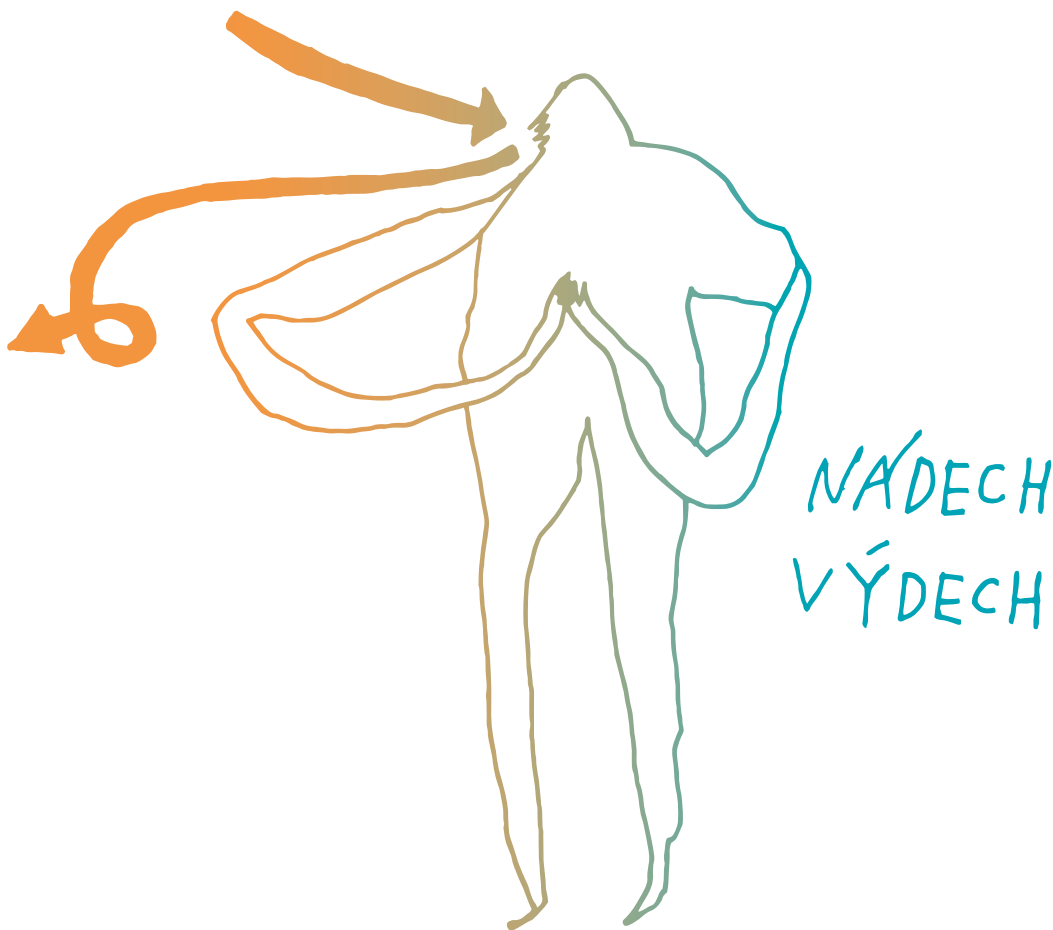
Mluvme o osobě, která v místnosti není, s takovým respektem, jako by tam byla. Vždy mluvme o třetí osobě tak, jako by nás mohla slyšet. Jenom tím dosáhneme citlivě transparentního jazyka, který má potenciál vytvářet antidiskriminační prostředí a praxi, měnit kulturu organizace k lepšímu.

Tipy a triky

Na závěr nabízíme pár užitečných a jednoduchých nástrojů pro trauma citlivou práci. První dvě techniky se týkají práce s uživatelem služby, třetí práce s týmem a čtvrté cvičení slouží k většímu sebepoznání, které může člověku pomoci k sebepěči.

Nácvik zklidňujícího břišního dýchání

Požádejte uživatele služby, aby se s vámi na chvíli zastavil a trénoval hluboké dýchání, jelikož je to jeden z nejlepších nástrojů ke zmírnění úzkosti a napětí. Najděte si spolu klidné místo, kde vás nebude nikdo rušit. Nabídněte mu, aby se pohodlně usadil, našel si polohu, která mu nejvíce vyhovuje, a jednu ruku si položil na břicho a druhou na hrudník. Vedťe jej tímto způsobem:



Nádech nejdříve do břicha – zvedne se ruka na břicho, pak nádech do hrudníku – zvedne se ruka na hrudníku → výdech – nejdříve klesá hrudník, pak teprve břicho → opakujeme nádech do břicha, a pak do hrudníku → výdech z hrudníku, a pak z břicha.

Pokud budete cvičení zkoušet opakovaně, lze postupně prohlubovat jeho dovednost. Při dalším tréninku s uživatelem služby se třeba můžete zaměřit na to, aby byl výdech o něco delší než nádech (například nádech na 4 doby, výdech na 6) a aby nádech probíhal nosem a výdech pusou. Pro pokročilé v břišním dýchání se poté doporučuje doprovázet výdech slyšitelným „fúúú“, což může pomáhat v zvědomování si zmírňující se úzkosti a uvolnění, které s hlubokým dýcháním přichází.

Grounding – metoda 5, 4, 3, 2, 1

Pokud je člověk, se kterým pracujete, neklidný, nevnímá, co mu říkáte, nedokáže se soustředit, je úzkostný nebo naopak impulzivní, lze mu nabídnout techniku 5, 4, 3, 2, 1, a tím mu pomoci se znovu dostat do přítomného okamžiku. Společně s ním se zaměřujeme na prostředí, ve kterém se právě nachází, a poskytujeme mu tak možnost se prostřednictvím smyslů dostat zpátky do svého těla. Požádáme jej, aby se rozhlédl po svém okolí a vyjmenoval nám:

- 1) pět věcí, které vidí
- 2) čtyři věci, kterých se dotýká
- 3) tři věci, které slyší
- 4) dvě věci, které cítí
- 5) jednu věc, kterou právě cítí v ústech

Po konci cvičení se můžeme společně krátce pobavit o tom, jak se při aktivitě cítil a jestli se nějak změnilo jeho prožívání. K zpřítomnění mohou pomoci také silné smyslové podněty – káva, sladkost, silná vůně nebo cigareta.

Reflexivní praxe

To, že něco zažijeme, ještě neznamená, že se z toho nutně poučíme – abychom se mohli učit na základě našich zkušeností, je dobré se zastavit, reflektovat a přezkoumat situaci z více úhlů. Reflexivní praxe zahrnuje sdílení a reflexi myšlenek, nápadů, stanovisek a emocí, které stojí za našimi činy. Propojuje teoretické znalosti a znalosti z praxe za účelem získání nového náhledu na chování lidí kolem nás, na chování nás samotných i na způsob, jakým pracujeme. Lze dělat individuálně (psaní deníku /blogu), ale mnohem větší přínos lze získat ze společného dialogu a skupinové reflexe – více pohledů na danou věc nám umožňuje vidět a poznávat skutečnosti, ke kterým my sami nemáme přístup. Při skupinových reflexích je stěžejní vytvořit pravidelný prostor a čas pro scházení se v co největším počtu členů týmu.

Jednotlivé kroky skupinové reflexivní praxe dle D. R. Middletona:

Popis situace

- Popište určitou situaci, kterou jste zažili v práci a ke které byste se rádi vrátili. Mluvte o tom, jak jste se v té chvíli cítili, na co jste mysleli, a také jak se cítíte nyní. Otevřete diskusi s ostatními.

Příklady dobré praxe

- Společně se zamyslete nad příklady dobré praxe, které by mohly s danou situací souviset. Kdy jste se s podobným případem setkali, a jaké postupy, techniky či zkušenosti by bylo dobré sdílet?

Zhodnocení

- Co se povedlo a co se mohlo udělat lépe? Sestavte si seznam věcí, které situaci prospěly a také těch, které by se příště daly udělat jinak.

Analýza

- Jaký smysl vám daná situace nyní dává? Jsou tu i jiné výklady toho, co se stalo a jak? Znovu otevřete diskusi s ostatními, mnozí mohou mít jiné názory i zkušenosti.

Závěr

- Pokud byste příště něco udělali jinak, co by to bylo? Sdílejte s ostatními.

Dotazník sebepěče a zakreslení stresu

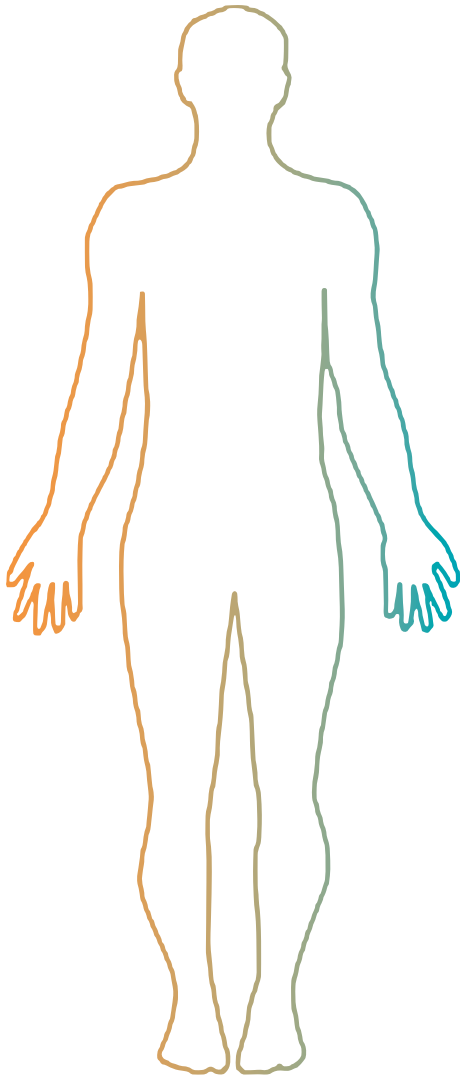
Následující dvě cvičení byla převzata z pracovního sešitu *What about you? A Workbook for Those Who Work with Others* od Katerine Volk et al. (2008).

Udělejte si čas na vyplnění následujícího seznamu. Své odpovědi nemusíte s nikým sdílet – tento seznam je čistě pro vaši vlastní sebereflexi. Pamatujte, že žádná činnost/strategie nefunguje pro všechny. Toto cvičení vám nabízí možnost zamyslet se nad nejrůznějšími možnostmi sebepěče v mnoha aspektech vašeho života. Jak často děláte následující aktivity? (Ohodnoťte pomocí níže uvedené stupnice).

5 = často 4 = někdy 3 = zřídka 2 = nikdy 1 = nikdy mě to ani nenapadlo

Tělesná sebepěče

- Jím pravidelně (snídani, oběd)
- Jím zdravě
- Cvičím
- Cvičím jógu, medituji nebo používám relaxační techniky
- Preventivně chodím na lékařské prohlídky
- V případě potřeby vyhledám lékařskou péči
- Beru si dny volna, pokud jsem nemocný/á
- Chodím na masáže nebo jinak pečuji o své tělo
- Věnuji se nějaké tělesné aktivitě, která mi dělá radost
- Udělám si čas na sex
- Spím dostatečně
- Nosím oblečení, které se mi líbí
- Jezdím na dovolené
- Jezdím na jednodenní výlety nebo kratší dovolené
- Dělán si volno od stresujících technologií jako jsou telefony, mail, atd.
- Jiné _____



Psychologická sebek péče

- Mám čas na sebereflexi
- Chodím ke psychologovi či psychoterapeutovi
- Píšu si do deníku
- Čtu literaturu, která se netýká mé práce
- Věnuji se nějaké činnosti, ve které jsem začátečník
- Dělán kroky, které snižují míru stresu v mém životě
- Všímám si svých vnitřních procesů – svých snů, myšlenek, představ a pocitů
- Nechávám ostatní, aby znali různé aspekty mé osobnosti
- Chodím do uměleckých galerií, do divadla, na výstavu, sportovní událost atd.
- Cvičím se v tom, abych uměl od druhých přijímat
- Jsem zvědavý/á
- Někdy odmítnu odpovědnost navíc
- Trávím čas venku
- Jiné _____

Emocionální sebek péče

- Trávím čas s lidmi, s nimiž mě to baví
- Jsem v kontaktu s důležitými lidmi v mém životě
- Chovám se k sobě laskavě (podpůrný vnitřní dialog či mluva sama k sobě)
- Jsem na sebe hrdý/á
- Čtu své oblíbené knihy, dívám se na oblíbené filmy
- Vyhledávám příjemné aktivity, věci, lidi, vztahy a místa
- Dovoluji si plakat
- Vyhledávám věci, které mě rozesmávají
- Vyjadřuji svůj hněv konstruktivními způsoby
- Hraji si s dětmi
- Jiné _____

Stres může ovlivňovat nejen naši mysl, ale i celé tělo. Zakreslete křížek na postavu všude tam, kde ve svém těle cítíte stres. Sdílejte se svými přáteli/kolegy a podělte se o své zkušenosti. Neopomeňte zmínit ani to, co vám ve snižování míry stresu pomáhá.

Seznam použité literatury

1. BANDIT, Rad. *Naděje je na druhém břehu: životy pražských žen bez domova*. Broken Books, 2016
2. BOLTON, Mary Jo. Trauma Informed: The trauma toolkit. *Klinic Community Health Care*, 2013
3. BRETHERTON, Inge. Attachment Theory: Retrospect and Prospect. *Monographs of the Society for Research in Child Development* [online]. 1985, 50(1/2) [cit. 2022-10-04]. Dostupné z: doi:10.2307/3333824
4. CLOITRE, Marylène, Donn W. GARVERT, Brandon WEISS, Eve B. CARLSON a Richard A. BRYANT. Distinguishing PTSD, Complex PTSD, and Borderline Personality Disorder: A latent class analysis. *European Journal of Psychotraumatology* [online]. 2014. Dostupné z: doi:10.3402/ejpt.v5.25097
5. COCKERSELL, Peter. *Social Exclusion, Compound Trauma and Recovery*. Jessica Kingsley Publishers, 2018
6. COOK, Alexandra, Margaret BLAUSTEIN, Joseph SPINAZZOLA a Bessel van der KOLK. Complex Trauma in Children and Adolescents. *National Child Traumatic Stress Network*, 2003
7. DARKE, Shane. Pathways to heroin dependence: time to re-appraise self-medication. *Addiction* [online]. 2013, 108(4), 659-667 [cit. 2022-10-05]. Dostupné z: doi:10.1111/j.1360-0443.2012.04001.x
8. DOLEŽALOVÁ, Pavla, Barbora ORLÍKOVÁ, Ladislav KÁŽMER, Barbora DRBOHLAVOVÁ a Ladislav CSÉMY. Trauma v dětství a adolescenci. Průvodce pro pedagogy. *Národní ústav duševního zdraví*, 2017
9. European Federation of National Organisations Working with the Homeless (FEANSA). Recognising the link between trauma and homelessness. Brussels, 2017
10. FRASER, Suzanne, David Moore and Helen KEANE, H. *Habits: remaking addiction*. Springer, 2014
11. GUARINO, Kathleen, Phoebe SOARES, Kristina KONNATH, Rose CLERVIL, and Ellen BASSUK. *Trauma-Informed Organizational Toolkit*. Rockville, Center for Mental Health Services, Substance Abuse and Mental Health Services Administration, and the Daniels Fund, the National Child Traumatic Stress Network, and the W.K. Kellogg Foundation, 2009
12. HAIGH, Rex, Tom HARRISON, Robin JOHNSON, Sarah PAGET and Susan WILLIAMS. Psychologically informed environments and the “Enabling Environments” initiative. *Housing, Care and Support* [online]. 2012, 15(1), 34-42 [cit. 2022-10-04]. Dostupné z: doi:10.1108/14608791211238412
13. HERMAN, Judith Lewis. *Trauma a uzdravenie: násilie a jeho následky: od týrania v súkromí po politický teror*. Přeložila Jana JURÁŇOVÁ a Lubica HÁBOVÁ. *Aspekt*, [2001]. Knižná edícia feministického kultúrneho časopisu *Aspekt*.
14. HERMAN, Judith Lewis. *Trauma and Recovery*. Basic Books, 2015
15. HERRENKOHL, Todd I., Cynthia SOUSA, Emiko A. TAJIMA, Roy C. HERRENKOHL a Carrie A. MOYLAN. Intersection of Child Abuse and Children’s Exposure to Domestic Violence. *Trauma, Violence, & Abuse* [online]. 2008. Dostupné z: doi:10.1177/1524838008314797
16. HOPPER, Elizabeth K., Ellen L. BASSUK a Jeffrey OLIVET. Shelter from the Storm: Trauma-Informed Care in Homelessness Services Settings. *The Open Health Services and Policy Journal* [online]. 2010, 3(2), 80-100 [cit. 2022-10-04]. Dostupné z: doi:10.2174/1874924001003020080
17. KHOURY, Lamya, Yilang L. TANG, Bekh BRADLEY, Joe F. CUBELLS a Kerry J. RESSLER. Substance use, childhood traumatic experience, and Posttraumatic Stress Disorder in an urban civilian population. *Depression and Anxiety* [online]. 2010, 27(12), 1077-1086 [cit. 2022-10-05]. Dostupné z: doi:10.1002/da.20751
18. KLEPÁČKOVÁ, Olga, Zuzana KREJČÍ a Martina ČERNÁ. *Trauma-informovaný přístup v sociální práci*. Praha: Grada Publishing, 2020
19. KNIGHT, Carolyn. Trauma-Informed Social Work Practice: Practice Considerations and Challenges. *Clinical Social Work Journal* [online]. 2014. Dostupné z: doi:10.1007/s10615-014-0481-6
20. LARKIN, Heather a Jihyun PARK. Adverse Childhood Experiences (ACE’s), Service Use, and Service Helpfulness among People Experiencing Homelessness. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services* [online]. 2012. Dostupné z: doi:10.1606/1044-3894.4192
21. LEVINE, Peter A. Probouzení tygra: léčení traumatu: vrozená schopnost transformovat zdrcující zážitky. Přeložili Filip ŽITNÍK a Jana PLOCKOVÁ. Maitrea, 2011
22. LEVINE, Peter A. *Trauma a paměť*. Přeložil Kamil C. PINTA. Maitrea, 2017
23. MATÉ, Gabor. *V říši hladových duchů: blízká setkání se závislostí*. Přeložil Viktor JUREK. PeopleComm, 2020
24. MONTGOMERY-GRAHAM, Stephanie L. No Safe Base: An Attachment Theory Perspective on the Mediational Effects of Reappraisal and Resilience on the Well-being of Homeless Women in the Skid Row District of Los Angeles, 2015. Electronic Thesis and Dissertation Repository. 3228
25. MOORE, David, Kiran PIENAAR, Ella DILKES-FRAYNE a Suzanne FRASER. Challenging the addiction/health binary with assemblage thinking: An analysis of consumer accounts. *International Journal of Drug Policy* [online]. 2017, 44, 155-163 [cit. 2022-10-05]. Dostupné z: doi:10.1016/j.drugpo.2017.01.013

26. MUSILOVÁ, Zuzana. Komplexní trauma. Olomouc, 2019. rigorózní práce (PhDr.). UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI. Filozofická fakulta
27. NORMAN, Sonya B., Ursula S. MYERS, Kendall C. WILKINS, Abigail A. GOLDSMITH, Veselina HRISTOVA, Zian HUANG, Kelly C. MCCULLOUGH a Shannon K. ROBINSON. Review of biological mechanisms and pharmacological treatments of comorbid PTSD and substance use disorder. *Neuropharmacology* [online]. 2012, 62(2), 542-551 [cit. 2022-10-05]. Dostupné z: doi:10.1016/j.neuropharm.2011.04.032
28. THE INSTITUTE ON TRAUMA AND TRAUMA-INFORMED CARE (ITTIC). Trauma-Informed organizational change manual. University of Buffalo School of Social Work, 2020
29. VAN DER KOLK, Bessel A. *Tělo sčítá rány: jak trauma dopadá na naši mysl i zdraví a jak se z něj léčit*. Přeložila Monika MARTINKOVÁ. Jan Melvil Publishing, 2021
30. VOLK, Katherine T., Kathleen Guarino, Megan Edson Grandin a Rose Clervil. What About You? A Workbook for Those Who Work with Others. *The National Center on Family Homelessness*, 2008
31. XIE, Huiting. Strengths-based approach for mental health recovery. *Iran J Psychiatry Behav Sci*, 2013. 7(2): 5–10

Jako doma – Homelike, o. p. s.

Obecně prospěšná společnost Jako doma vznikla v roce 2012 s cílem změnit společenské vnímání bezdomovectví. Především upozorňuje na genderový rozměr bezdomovectví a poskytuje podporu ženám a trans osobám bez domova. Ačkoli jsou ženy a trans osoby více než muži ohroženy chudobou, a tedy i ztrátou domova, ženské bezdomovectví je stále málo viditelný a tematizovaný fenomén. Jako doma v současné době provozuje komunitní denní centrum pro ženy bez domova v Praze na Palmovce, sociální bistro Jídelna kuchařek bez domova na pražském Smíchově, vykonává sociální práci na městské ubytovně v pražských Nuslích a pomáhá ženám se zabydlováním. Více o Jako doma včetně současných projektů naleznete na adrese jakodoma.org.

