



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

česká asociace **streetwork.cz**

Doporučený postup práce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež

Tento doporučený postup vznikl v rámci projektu Společně a odborně, reg. č. CZ.03. 2. 63/0.0/0.0/19_098/0015188, který je spolufinancován Evropskou unií.

Obsah

Úvod	4	Lenka, 13 let	16
Vize NZDM 2030	5	Řešení situace klientky ve spolupráci s policií a specializovanými odbornými službami. Kazuistika popisuje období 6 let spolupráce	16
Kontext	5		
Vize NZDM 2030	6	Damián, 15 let	18
S kým spolupracuje NZDM	6	Řešení situace klientů ve spolupráci se školou a OSPOD, rodinou, lékaři a dalšími institucemi. Kazuistika popisuje období 4 let spolupráce	18
Kdo v NZDM pracuje?	7		
Kazuistiky práce v NZDM	8	Petr 14 let	21
Přehled kazuistik:	8	Řešení situace klientů ve spolupráci s OSPOD a dalšími institucemi. Kazuistika popisuje období 4 let spolupráce	21
Linda (7 let)	10		
Řešení situace ve spolupráci se školou a rodinou, kazuistika popisuje období 4 měsíců spolupráce	10		
Monika, 10 let	14		
Řešení situace klientky bez zapojení dalších institucí, kazuistika popisuje období 6 měsíců spolupráce	14		

Jana, 20 let **23**

Řešení situace klientky bez spolupráce s dalšími institucemi, podpora klientky s duševním onemocněním. Kazuistika popisuje období 16 měsíců spolupráce

Počáteční stav a kontext 23

Aktuální stav 25

Závěr 26

Hana, 25 let **27**

Práce s klientkou na doporučení Probační a mediační služby. Kazuistika popisuje období dvou měsíců spolupráce.

27

Úvod

Cílem materiálu je ukázat s jak širokým záběrem věkovým, s jak širokým spektrem témat a nepříznivých sociální situací se setkávají pracovníci a pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Jde o sociální službu, která se jako jediná specializuje na děti, dospívající a mladé dospělé ve věku šest a dvacet šest let. Práce v těchto zařízeních je z hlediska vzdělání a zkušeností velkou výzvou a doporučujeme ji zkušeným sociálním pracovnícům a pracovníkům s podporou dalších odborníků jako jsou sociální a speciální pedagogové, psychologové, psychoterapeuti a další. Materiál potvrzuje, že nízkoprahová zařízení jsou jedinečnou službou, kde může dítě a dospívající řešit svou nepříznivou sociální situaci bez souhlasu a vědomí rodičů. Tento fakt je v některých případech rozhodující v tom, zda se klientce či klientovi odborné pomoci vůbec dostane. To službu významně odlišuje od sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi a není možné oba druhy služby vzájemně nahrazovat, naopak mají pracovat komplementárně.

4

Na úvod materiálu zveřejňujeme Vizi NZDM 2030. Vize vznikla prací členských zařízení ČAS v letech 2018 a 2019. Předkládáme aktualizovaný text 2022. Jsme velice potěšeni, že stále více NZDM se k Vizi hlásí a naplňuje ji.

Po Vizi následuje přehled kazuistik klientek a klientů NZDM. Věkové rozmezí kazuistik je od sedmi do dvaceti pěti let. Kazuistiky jsme dále vybírali tak, aby popisovaly řešení nepříznivé sociální situace klientů ve spolupráci s rodinou a institucemi jako jsou orgány sociálně právní ochrany, pedagogicko-psychologické poradna, probační a mediační služba, policie a škola. Zejména u mladších klientů je při práci NZDM zapojení osob blízkých nezbytné. Zveřejňujeme také kazuistiky, které proběhly bez zapojení třetích stran do procesu. Některé případy popisují řešení nepříznivé sociální situace v řádech týdnů, jinde trvá spolupráce šest i více let.

Vize NZDM 2030

Kontext

Vize NZDM 2030 vznikla V České asociaci streetwork v letech 2018-19 prací členských zařízení ČAS. Vychází z potřeby využití potenciálu stávající služby NZDM a jeho dalšího rozvoje. NZDM jsou důležitou součástí systému péče o ohrožené děti v ČR. NZDM jsou jedinečná ve schopnosti vyhledávat, navazovat a udržet kontakt s cílovou skupinou, která je pro jiné služby obtížně dostupná. NZDM klade důraz na přizpůsobení se dospívajícím a mladým dospělým a jejich přirozenému prostředí a na schopnost reagovat na rychlé změny životního stylu, kultury a světa dospívajících včetně virtuálních světů sociálních sítí. Pracovníci a pracovnice NZDM využívají znalostí nejen ze sociální práce, ale také z vývojové psychologie, pedagogiky, pedagogiky volného času pro práci se skupinou dětí nebo dospívajících. Jejich cílem je aktivizovat tyto mladé lidi a zvyšovat jejich odolnost a kompetence tak, aby byli schopni a ochotni řešit své nepříznivé sociální situace a převzít zodpovědnost za svůj život v takové míře, která odpovídá jejich věku.

V praxi současných služeb se stále přesvědčujeme, že ohrožených dětí i dospívajících je mnoho a včasná intervence často chybí. Vidíme, že mnohdy je věcí šťastné náhody, když můžeme intervenovat včas, když se odborné pracoviště dozví o potřebě intervence a lze ji uskutečnit. Dítě nebo dospívající přitom nežijí izolovaně, jsou pevně ukotveni ve společenském systému – absolvují povinnou školní docházku, preventivní lékařské prohlídky, navštěvují neformální a mimoškolní vzdělávání, je stanoven systém sociálně právní ochrany, existují sociální služby. S každým musíme počítat a všechny složky systému se musí propojit při řešení nepříznivých sociálních situací dítěte při současně nezbytné aplikaci práv dítěte. Takovou spolupráci také ve Vizi NZDM 2030 reflektujeme.

Domníváme se, že dosud není plně využíván potenciál NZDM a kompetence a zkušenosti jejich pracovníků. Je efektivní a důležité zapojovat je do případových konferencí, do individuálních plánů, mezi institucemi vzájemně pracovat na cílech a obsahu práce s klienty. Rovněž podporujeme a snažíme se iniciovat mezioborovou a meziresortní spolupráci. Informovat učitele, vychovatele, sociální pracovníky dalších sociálních služeb včetně samosprávných orgánů a orgánů státní správy o existenci NZDM a jejich kompetencích. Podporujeme kvalitní zadání pro práci služby ne úrovni samosprávných celků i od Ministerstva práce a sociálních věcí.

Vize NZDM 2030

NZDM v roce 2030 je službou, která spolupracuje se všemi relevantními osobami a institucemi, především s rodinou, školou a OSPOD, je jim rovnocenným partnerem. Je lídrem a iniciátorem případové práce s klienty. Aktivně vyhledává a oslovuje klienty, pracuje s nimi na všech místech, kde se pohybují. Pracovníci NZDM jsou odborníky na období dětství, dospívání a potřeby s tím související. Poskytuje spektrum služeb, které umožňují klientům převzít zodpovědnost za svůj život. NZDM je prostor, kde vyslyší hlas dítěte.

S kým spolupracuje NZDM

Rodina, škola, OSPOD, střediska volného času, zájmové vzdělávání, Probační a mediační služba, kurátor, policie, státní zastupitelství, Městská policie – strážníci, pedagogicko-psychologická poradna, lékaři, zdravotnická zařízení, psychologové, psychiatři, sociální služby, další odborná pracoviště a organizace podporující duševní zdraví dětí.

6

To, s kým NZDM spolupracuje, se odvíjí od potřeb klienta, řešení jeho situace. Nemusíme spolupracovat se všemi, pouze s relevantními subjekty. Jsou případy, kdy ani spolupráce není nutná a na řešení situace se podílí pouze pracovníci a pracovnice zařízení.

Co NZDM nabízí:

- Sociální práci s cílovou skupinou věku 6–26 let – jsme jedinou sociální službou specializovanou na tuto cílovou skupinu.
- Depistáž, monitoring: umíme cílovou skupinu najít, umíme dělat terénní práci.
- Terénní práce je základ kontaktní práce, každé NZDM má mít registrovanou terénní formu a umět dělat službu v terénu.
- Kontaktní práci: umíme jít s cílovou skupinou do kontaktu, navázat vztah, získat pozornost a důvěru, respekt.
- Dostupnost: pohybujeme se tam, kde cílová skupina, jdeme za ní, mluvíme jazykem, kterému cílová skupina rozumí.

- Práci s osobami ohroženými sociálním vyloučením (s těmi, se kterými se nikdo jiný nebaví, neumí to), mluvíme o věcech, o kterých se s nimi nikdo nebaví, způsobem, kterému rozumí.
- Situační intervenci.
- Doprovázení.
- Advokační činnost.
- Identitní práci.
- Sociálně terapeutickou práci.
- Sociální učení, neformální vzdělávání.
- Kariérní poradenství, orientaci CS ve společenském systému.
- Podporu v oblasti duševního zdraví.
- Podporu odolnosti a strategií vyrovnávání se se zátěží.
- Umíme rozlišit, zda klientovi/ce umíme poskytnout podporu a pomoc sami, nebo zda oslovíme další odborníky a služby.
- Jsme jediný segment služeb, který opakovaně unese selhání klientů – selhání není pro službu důvodem k represí nebo ukončení služby.
- Vyplňování mezer v systému, mosty mezi jednotlivými subjekty systému (case management).

Kdo v NZDM pracuje?

Sociální pracovníci a pracovnice s životní i kariérní zkušeností, kteří neztratilí schopnost si hrát a být partnery cílové skupiny. Pracovnice a pracovníci v sociálních službách se stejnou charakteristikou. Všechny tyto aspekty jsou obsaženy v týmu NZDM. Ten kombinuje pracovníky se schopností a kompetencí držet trendy cílové skupiny a provozovat aktivity cílové skupině blízké a pracovníky s delší poradenskou zkušeností, ideálně ve věku rodičů a prarodičů cílové skupiny. NZDM má dle specifika své cílové skupiny v týmu i další

odborné pracovníky a pracovnice. Pokud ne, využívá služeb dalších odborných pracovníků v jiných službách nebo pracovištích, nebo je zaměstná jako externisty. Jde o psychology, psychiatry, speciální a sociální pedagogy, pedagogy volného času a další.

Kazuistiky práce v NZDM

„Děti a mládež, které k do nízkoprahového zařízení začnou chodit, si ve většině případů vůbec neuvědomují, že by se dělo něco špatného, jak s nimi, tak v jejich okolí. Bezpečný prostor klubu, respektující vztah pracovníků s možností svěřit se a mluvit o tématech, kterým se jejich okolí vyhýbá, pomáhá dětem lépe se zorientovat ve vlastní situaci. Na základě dlouhodobého budování osobního a důvěrného vztahu jsou pracovnice a pracovníci klubu schopni společně s dítětem rozklíčovat obtíž, která mu samotnému brání úspěšně ji řešit a dále se rozvíjet. Ve většině případů se to společně daří. Kromě toho činnost klubu, která je založená na individuálních rozhovorech a aktivitách specifické prevence, pomáhá dětem v budování odolnosti a úspěšném zařazování se do společnosti.“

Robert Hořava, pracovník NZDM V Blansku (klub PVC), Sdružení Podané ruce

Přehled kazuistik:

- Linda, 7 let, spolupráce s rodinou a školou
- Monika, 10 let, bez spolupráce se třetí stranou
- Lenka, 13 let, spolupráce s policií a specializovanými odbornými službami
- Damián, 15 let, spolupráce s rodinou, OSPOD, školou a zdravotníky

- Petr, 15 let, spolupráce s OSPOD
- Jana, 20 let, bez spolupráce s třetí stranou
- Hana, 25 let, spolupráce s Probační a mediační službou

Linda (7 let)

Řešení situace ve spolupráci se školou a rodinou, kazuistika popisuje období 4 měsíců spolupráce

Linda je dívka, která se narodila a v podstatě celý život vyrůstá v sociálně vyloučeném prostředí ubytoven na menším městě střeďočeského kraje. Její rodiče žijí ve smíšeném manželství Romky a Čecha, matka má základní vzdělání, otec dokončil OU, oba jsou zaměstnání na plný úvazek ve směnných provozech. Linda má o osm let starší setru – matčinu dceru z předchozího manželství, která je dlouhodobě klientkou NZDM, a o rok mladšího bratra. Linda ve školním roce 2020/2021 nastoupila povinnou školní docházku na spádové ZŠ. Uvedený školní rok byl zásadně poznamenán epidemií nemoci covid-19, v první polovině října 2020 byly plošně uzavřeny všechny školy v ČR. Linda prakticky okamžitě po uzavření škol vypadla z distanční výuky. Spolupráce zachycená v této kazuistice se odehrávala v době od října 2020 do konce ledna 2021.

Po týdnu od plošného uzavření škol kontaktovala pracovníky NZDM Lindina třídní učitelka. Mezi NZDM a Lindinou ZŠ funguje dlouhodobá spolupráce. Výchovná poradkyně školy je v úzkém kontaktu s koordinátorkou NZDM, setkávají se jednak na některých mezioborových platformách (komise SPOD, pracovní skupina prevence kriminality...), a jednak společně řeší konkrétní situace jednotlivých žáků/klientů v jejich prospěch. Lindina učitelka požádala NZDM o součinnost ve smyslu vyhledání a kontaktování Lindy, respektive jejích rodičů a zjištění jejich potřeb během distanční výuky. Sdělila, že s Lindou nemá vůbec žádný kontakt, rodiče není možné kontaktovat telefonicky ani e-mailem, Linda se od uzavření škol do výuky vůbec nezapojila.

Učitelka nepředala službě osobní údaje dítěte, ale obecné údaje, protože věděla, že služba pracuje na ubytovně, kde Linda žije. Díky znalosti prostřední a obyvatel ubytovny se ihned pracovníci doptali, kdo chodí do první třídy a že nyní už týden do školy nepřišel. Pracovníci dokázali oslovit správné dítě a následně i jeho rodiče.

Při prvním kontaktu vysvětlili pracovníci NZDM Lindě a jejím rodičům, jak by bylo možné dítě a je podpořit v udržení docházky do školy a společně si vyjasnili, zda je vzájemná spolupráce možná – Lindini rodiče měli povědomí o tom, že jejich starší dcera služby NZDM využívá a měli zprostředkovanou pozitivní zkušenost. Ukázalo se, že také Linda se již v minulosti krátce setkala s terénními pracovníky při skupinové aktivitě určené pro mladší děti z ubytoven ve městě. Všichni se vzájemnou spoluprací souhlasili.

Pracovníci NZDM tedy nejprve zmapovali Lindinu situaci. Zjistili, že rodině chybí technika i možnost připojení na internet, dále, že si rodiče v nové situaci nevědí rady a díky svým pracovním povinnostem nemají ani dostatek času se zorientovat v požadavcích, které jsou na ně v nastalé situaci kladeny. A kromě toho nevědí, jak se mají se svou dcerou učit. Pracovníci si také ověřili, že Linda sama má zájem na školních věcech pracovat, že by se chtěla účastnit online hodin a plnit školní úkoly, chtěla by se dál učit číst, psát a počítat. Na základě těchto zjištění a konferenčního hovoru s třídní učitelkou byla dohodnuta troj- respektive čtyřstranná spolupráce Linda – rodiče – NZDM – škola. Lindě byly předány a vysvětleny potřebné informace o službě a byla s ní uzavřena ústní smlouva o poskytování služeb. Lindina první zakázka byla v individuálním plánu kontraktována jako podpora během distanční výuky a podpora vzdělávání v době uzavření školy s cílem podpořit klientku tak, aby se mohla zapojit do online výuky a aby v období uzavření škol zvládla vypracovávat zadané úkoly a udržela učební tempo třídy. Bylo dohodnuto, že informace, které se týkají školních věcí, mohou být předávány mezi Lindou, jejími rodiči, NZDM a třídní učitelkou.

Následující den začala Linda docházet do NZDM, které fungovalo během uzavření škol jako místo pro distanční výuku. Pracovníci jí zpřístupnili techniku, díky které se mohla účastnit online výuky, během online hodin jí pomáhali zorientovat se v prostředí a plnit úkoly zadané třídní učitelkou, pomáhali jí vypracovat domácí úkoly, poskytli jí možnost tisknout a odesílat školní materiály a úkoly ve školním systému a kromě toho zprostředkovali předávání informací mezi školou a Lindinými rodiči. Linda trávila v NZDM 45 – 60 minut denně. Záhy se ukázalo, že Lindě pro zvládnutí školní látky doba strávená v NZDM nestačí a po konzultaci s třídní učitelkou dospěli pracovníci NZDM k závěru, že Linda má pravděpodobně speciální vzdělávací potřeby a bylo by vhodné objednat ji na vyšetření v PPP. Byli

přesvědčení, že do té doby je pro zvládnání probírané látky potřeba s Lindou vytrvale procvičovat také v domácím prostředí. V uvedené době se Linda učila číst první písmena, spojovat je do slabik, učila se první matematické operace a procvičovala souhyb oka a ruky jako přípravu na psaní. Z odborné literatury i praxe je známo, že při učení a nácviku těchto základů je nezbytné především nepolevující opakování a procvičování. Rodiče byli s těmito závěry seznámeni. Pracovníci jim poskytli základní poradenství ohledně vyšetření v PPP. Zároveň došlo k dohodě o tom, jak zvládnout procvičování učiva doma – pracovníci NZDM s pomocí třídní učitelky vytipovali několik aktivit běžně využívaných speciálními pedagogy, ke kterým připravili edukační pomůcky a rodiče s nimi naučili zacházet. Díky tomu mohla Linda procvičovat školní učivo hrou s rodiči během běžných domácích činností. Pracovníci NZDM v tomto směru poskytovali rodičům další poradenství, motivovat je nebylo potřeba – oba rodiče vnímali vzdělání svého dítěte jako prioritu a pokud se jim dostalo metodické podpory, dokázali si s domácí výukou velmi dobře poradit. Díky takto nastavené spolupráci se podařilo zajistit to, že Linda po celou dobu distanční výuky udržela tempo se svými spolužáky a i přes své speciální vzdělávací potřeby, které pozdější vyšetření v PPP potvrdilo, za nimi příliš nezaostávat. Distanční výuka pro první třídy byla definitivně ukončena v polovině listopadu 2020, tím byl uzavřen i Lindin první individuální plán.

V následujících týdnech byl kontraktován nový individuální plán, opět zaměřený na podporu školního vzdělávání, který vycházel z aktuální situace – po vyšetření v PPP se potvrdily Lindiny speciální vzdělávací potřeby a ukázalo se, že individuální přístup při učení jí velmi prospívá. V NZDM jí bylo nabídnuto pravidelné doučování s dobrovolníkem.

Paralelně probíhala také podpora rodičů při jednání v zájmu jejich dítěte. Vyšetření v PPP bylo totiž pro matku i Lindu poměrně stresujícím zážitkem. Podle jejich slov se ocitly v několika nepříjemných až ponižujících situacích a vnímaly personál PPP jako nepřátelský. Matka Lindy si tento přístup vysvětlovala předpojatostí personálu vůči romskému etniku. Po výsledcích vyšetření nebyla ze svého pohledu dostatečně obeznámena s jeho výsledky, personál PPP nedbal dostatečně na to, aby výsledkům porozuměla. Z poradny si matka odnesla jediný názor – dejte Lindu do „speciálky“. Pracovníci NZDM tedy Lindině matce pečlivě vysvětlily obsah zprávy a vysvětlily jí, co přesně znamená a jak se pravděpodobně bude projevovat, že Linda má poruchu pozornosti a specifické poruchy učení. Rozebraly s ní pozitiva i negativa přesunu Lindy do speciální školy. Informovaly ji o možnostech vzdělávání dětí se speciálními vzdělávacími potřebami a vysvětlily jí, jak může postupovat při jednání s Lindinou školou, pokud bude chtít, aby Linda dále pokračovala ve své třídě. Nabídli jí také

podporu při případném jednání se školou. O to ale Lindina matka zájem neměla – sdělila, že vysvětlení problematiky a dosavadní podpora pracovníků NZDM jí stačí k tomu, aby dále sama obhájila nejlepší zájem své dcery.

S koncem prvního pololetí školního roku 2020/2021 byl ukončen Lindin individuální plán zaměřený na doučování – ve druhém pololetí už tento servis poskytovala svým žákům sama škola. Linda se od té doby stala nepravidelnou klientkou NZDM, v současnosti využívá především možnost aktivit s terénními pracovníky na ubytovně. I s odstupem času hodnotí Linda období úzké spolupráce během distanční výuky za důležité v jejím životě, je přesvědčená o tom, že spolupráce s NZDM pro ni byla přínosná. Stejný pohled na věc sdílejí rodiče i třídní učitelka. Objektívním měřítkem úspěchu může být fakt, že Linda zvládla projít úspěšně prvním a následně i druhým pololetím první třídy ZŠ, a že se matce podařilo prosadit Lindino setrvání v původní třídě.

Z pohledu pracovníků NZDM bylo v příběhu klientky rozhodující to, že situace, která klientku akutně ohrožovala, byla velmi záhy odhalena a uchopena. Spontánně vznikla spolupráce mezi klientkou, její rodinou, školou a NZDM. Svou roli v tomto procesu sehrála v první řadě angažovanost třídní učitelky, a také již dříve osvědčená spolupráce mezi ZŠ a NZDM. Pro rychlé nastartování spolupráce byla výhodná perfektní znalost komunity pracovníky NZDM. V neposlední řadě byl pro úspěšné vyústění příběhu klíčový aktivní přístup rodičů i klientky. Od začátku spolupráce bylo jasné, že všechny zainteresované strany mají stejný cíl. Pracovníci NZDM v příběhu klientky představovali roli toho, kdo má zájem, kdo nabízí pomocnou ruku, nabízí možnosti řešení, poskytuje radu, podporu, pomoc, motivuje, přehodnocuje, nabízí další varianty, reaguje na aktuální poptávku. Přestože se jednalo o nestandardní situaci v době nouzového stavu, dokázali pracovníci NZDM flexibilně zareagovat na všechny klientčiny potřeby. Vzhledem k tomu, že se postup této trojstranné spolupráce osvědčil, podařilo se ho v průběhu nouzového stavu ještě několikrát replikovat.

Monika, 10 let

Řešení situace klientky bez zapojení dalších institucí, kazuistika popisuje období 6 měsíců spolupráce

Monika poprvé navštívila klub před 6 měsíci na základě doporučení našich terénních pracovníků, kteří ji kontaktovali při streetworku na základní škole.

Na první konzultaci v klubu se pracovníci svěřila, že žije s matkou a malým bratrem, její otec je ve výkonu trestu. Doma je to někdy náročné, protože bratr často pláče, matka na ní nemá čas a často se na ně zlobí, protože je toho na ni moc. Monika se doma nudí, nejraději hraje hry na telefonu, to vydrží mnoho hodin denně.

Zakázkou bylo zlepšení situace doma a hledání toho, co Moniku baví ve volném čase. Se službou Monika absolvovala několik mimoklubových i klubových akcí, měla tak možnost zažít něco nového a získávat důvěru v sociální pracovníky klubu a vrstevníky. Ve spojení jsou pracovníci s Moničinou matkou, která je ráda, že se Monice někdo věnuje.

O letních prázdninách byla Monika s klubem na několikadenním sociálně aktivizačním pobytu. Dle jejích slov měla z prázdnin obavy, že nikam nepojede a nechtěla být doma, naopak se těšila zpět do školy.

V průběhu spolupráce se ukázalo se, že je Monika velice akční, plná nápadů, zapálená pro hru. Po dohodě s ní a její matkou služba Monice na další školní rok uhradila díky krizovému fondu poskytovatele služby, kam přispívají drobní sponzoři, kreativní kroužek. Bude to poprvé, co bude Monika využívat nějakou mimoškolní volnočasovou aktivitu.

Kontakt s Monikou je zatím relativně krátký, ale už nyní využívá individuálních konzultací, jejichž obsahem je náročnější situace doma, komunikace s matkou, ale hlavně s nepřítomným otcem. Monika říká, že jsou pro ni tyto hovory úlevné. Postupně bychom rádi zapojili do užší spolupráce i její matku a otevřeli téma fyzických a dalších trestů, které Moniku trápí.

Další oblast, kterou plánujeme společně s Monikou řešit, je její nutková potřeba trávení času v digitálním světě, a to pomocí jak individuálních, tak skupinových aktivit v našem klubu.

Lenka, 13 let

Řešení situace klientky ve spolupráci s policií a specializovanými odbornými službami. Kazuistika popisuje období 6 let spolupráce

Když bylo Lence sedm let, byla u smrti své babičky, kterou měla moc ráda. Od té doby začala mít problém s mluvením i školním prospěchem. Začala křičivat a stala se výbušnější. Všimla si změn, ale netušila, co se děje. Cítila se k ničemu.

16 Lenka měla do svých osmi let oba rodiče. Potom, co otec opustil rodinu, neměla doma stabilní zázemí. Její matka často střídala partnery a Lenka byla svědkem mnoha hádek, říkala, že je „musela poslouchat pod peřinou“. Matka se Lence moc nevěnovala a často jí nedávala ani svačinu. Když si Lenka na něco stěžovala, matka ji, podle jejích slov, „mlátila“. Často se matce snažila říct, aby na ni nekřičela a nebila ji, ale nepomohlo to. Lenka chtěla kontaktovat svého otce, kterého postrádala, ale měla strach z matky, která nesouhlasila s tím, aby se mu ozvala. Matka tvrdila, že otec o ni nemá zájem. Poté, co se v jejích jedenácti letech otec zabil, matka řekla, že jí pravidelně psal dopisy, které Lence záměrně zatajila.

Ve škole měla Lenka špatný prospěch, nesoustředila se a měla problémy s autoritami, jak u učitelů, tak u učitelek. Od spolužáků byla šikanována, a když se jednou bránila, málem shodila spolužačku na radiátor. Byla hodnocena jako problémová a se souhlasem matky byla umístěna do speciální školy.

V jejích dvanácti letech si matka našla přítele, který Lenku ponižoval a občas proti její vůli vcházel do koupelny, když nebyla oblečená. Říkal, že ji kontroluje, jestli se správně myje. Svěřila se s tím matce, ale ta to nechtěla řešit. Matka argumentovala tím, že nemají peníze a její přítel se o ně stará. Později přítel matky Lenku sexuálně zneužil. Nikomu to ze strachu neřekla, ani matce. Od té doby se bála mužů

a vztahů, myslela si, že ji muži chtějí jen využít na sex, měla často pocit, že ji někdo sleduje, měla noční můry a záchvaty pláče. Říká, že se cítila “hodně moc špatně” a nedovedla si s tím poradit ani se někomu svěřit. Začala přemýšlet nad sebevraždou.

V dospívání Lenka začala kouřit a rychle se stala na cigaretách závislá. Také se začala sebepoškozovat. Začala se řezat tak, aby to nikdo neviděl. Vinila se za špatné věci, které se dějí jí i druhým okolo. Myslela si, že je tlustá a nevěřila si. Chtěla si najít nějaké zájmy, odreagovat se, tančit nebo hrát basketbal, ale neměly peníze. Kvůli nedostatku financí nosila staré oblečení, za které se jí ostatní posmívali. Matka byla nezaměstnatelná a chtěla po Lence, aby chodila na brigády a dělala stále víc a víc věcí v chodu domácnosti, hodně se kvůli tomu hádaly.

Lenka do klubu začala chodit ve třinácti letech spolu s kamarádkou, která ji do klubu dovedla. Byla v klubu energická a chtěla si povídat, i když se jí někdy špatně vyjadřovalo, a byla ráda za pozornost. Ráda chodila zpívat do hudební zkušebny, aby se uvolnila. Když říkala, že se necítí dobře, snažili jsme se ji navázat na psychologickou pomoc, ale bezúspěšně. Nechtěla o sobě s nikým jiným než s námi mluvit. Společně jsme s ní tedy pracovali v klubu, na jejím sebevědomí, tak vztazích, volném čase a na tom, co by chtěla do budoucna včetně uchopení problematiky kouření.

17 Lenka s pracovníky klubu na základě vytvořeného vztahu, začala otevřeně mluvit o minulosti. Začali s ní řešit, že to co se jí stalo s matčíným přítelem, je zneužití. Pracovníci sdělili Lence, že jim jde o její podporu a že zneužití je trestný čin, který má řešit policie. Byla překvapená, že to, co se jí stalo, není normální, a mělo by se to úředně řešit přes policii. Odmítla o tom dále hovořit ze strachu z matky. Říkala, že ji „matka zabije“. Pracovníci se snažili Lence vysvětlit, že se na takové události vztahuje oznamovací povinnost, a především jim jde o to, aby měla doma bezpečnější prostředí. Z počátku byla Lenka hodně našťvaná, ale postupně ji pracovníci přesvědčili, že je důležité situaci řešit. Lenka na vyšetřování policií spolupracovala. Matčín přítel byl odsouzen, výkon trestu mu byl odložen podmíněně a dál žil s Lenčinou matkou. Lenka si našla přítele a začala s ním trávit volný čas. Jednou přišla pozdě a matka ji za to vyhodila z domu. Lenka se tak musela starat sama o sebe ještě před dovršením plnoletosti.

Lenka má nyní spokojený vztah se stejně starým partnerem. Společně s pracovníky služby pracuje na tom, aby vztah byl zdravý. Uvědomuje si, jak je pro ni dobrý vztah důležitý, a že je o něj třeba pečovat. Účastní se podpůrné skupiny pro zneužité ženy v neziskové organizaci. S programem i psycholožkou je velmi spokojena. Podle svých slov jsou jí oporou stejně jako pracovnice a pracovníci nízkoprahového klubu. Lenka shrnuje svou kauzu tak, že zpětně je ráda, že jí klub pomohl kauzu řešit a že je za to vděčná.

Damián, 15 let

Řešení situace klientů ve spolupráci se školou a OSPOD, rodinou, lékaři a dalšími institucemi. Kazuistika popisuje období 4 let spolupráce

18 Damián začal do klubu docházet s mladším bratrem před 4 roky, bylo mu 11 let, přičemž bratry o službě NZDM informoval OSPOD za účelem pomoci se školní přípravou. Klienti žili s matkou na ubytovně, ale měli za sebou i azylové domy a pobyty v ZDVOP. Otec s rodinou nežije, bydlí mimo ČR a jsou pouze v minimálním telefonickém kontaktu. Během docházení do klubu se klienti s matkou přestěhovali do obecního bydlení.

Pracovníci klubu si všimli, že Damián s bratrem chodí do klubu často špinaví, nedbají na osobní hygienu. Po dohodě s nimi se tedy první podpora pracovníků vázala k této oblasti. Díky sponzorům jsme chlapcům zajistili oblečení a obuv, která odpovídala např. ročnímu období a věku bratrů. Znovu se nám vhodně cílená materiální podpora ukázala jako dobrý nástroj pro navázání vztahu s klientem.

Po prohloubení důvěry se Damiánovi zakázky vztahovaly již spíše k probírání a řešení rodinné situace, k trápení se školou, k neshodám s bratrem a k otázkám, které si klade jako dospívající kluk.

V rámci individuálních konzultací se pracovníci dozvídají o velice tristní finanční situaci rodiny. Se souhlasem Damiána si vyměňujeme informace se základní školou, kde působíme jako terénní sociální pracovníci, na škole působí terénní forma našeho NZDM. Damián má velké problémy se školní látkou, propadá, chodí bez pomůcek a unavený, nemá s sebou svačinu a obědy nejsou uhrazené.

Pracovníci klubu po dohodě se školou oslovili matku a s jejím souhlasem dali OSPOD podnět ke svolání případové konference. Cílem bylo podpořit Damiána a bratra v oblastech, které řeší se službou, zkoordinovat kroky jednotlivých institucí a zorientovat se v situaci.

Služba si vzal za úkol podpořit školní přípravu a rodině poskytovat pravidelné dodávky potravinové pomoci, dále pokusit se zajistit zubní ošetření pro Damiána. Ten měl ve velice vážném stavu dutinu ústní. Bylo mu z ní nepříjemně cítit, měl bolestivé a krvácející dásně, zarostlý mléčný zub. Dle jeho slov si doma zuby nikdo nečistí a na péči zubaře nejsou z pochopitelných důvodů finance.

Pracovníci klubu obeslali desítky zubních ordinací a jedna z nich se opravdu rozhodla Damiánovi pomoci formou sponzorství. Damiána do této ordinace doprovázeli pracovníci služby celý rok a stav jeho úst se výrazně zlepšil.

Zástupci školy informovali pracovníky s tím, že bratři chodí nepřipravení, velice pozdě, nebo vůbec, matka školu neřeší a poprosili nás o součinnost. Pracovníci proto zintenzivnili pomoc se školní přípravou, pořídili nové pomůcky hrazené z krizového fondu poskytovatele služby, snažili se přesvědčit matku, že musí chlapce do školy vypravovat.

Během pandemie chlapci a matka souhlasili, že online úkoly a známky, bude škola odesílat přímo pracovníkům klubu. Damián chodil na online výuku do prostor klubu, kde měl stabilní připojení k internetu a klidné prostředí pro učení.

Kroky, které se zavázala na případové konferenci plnit matka chlapců, se neuskutečnily. Pracovníci měli pak už jen pár kontaktů s matkou Damiána, kdy vyžadovala, aby jí bratři nosili z klubu věci, aby si půjčovali od pracovníků peníze, za něž koupí dárek pro ni apod. Navázání pokračující prospěšné spolupráce služby s matkou bratrů se bohužel pracovníkům zatím nepovedlo navázat.

Damián s bratrem se po čase začali častěji obracet na pracovníky s tím, že jsou hladoví, bolí je hlady břicho, matka často spí, nemá sílu jim připravovat jídlo.

Služba dále zajistila hrazení obědů od soukromé nadace a informuje OSPOD, který situaci rodiny stále řeší.

Aktuálně do služby Damián chodí na individuální konzultace, na oblíbený workshop muzicírování, ve kterém vyniká a touží se hudbě věnovat do budoucna. Díky sponzorovi mu naše zařízení pořídilo kytaru z druhé ruky a tak se Damián poprvé v životě může věnovat nějakému koníčku.

I když situace Damiána stále kolísá, díky nastavené spolupráci se školou během pandemie znovu nepropadl a služba ho může podpořit v dokončení plného základního vzdělání a nástupu na střední školu.

Damián je ve věku, kdy je pro něj důležité vymezit se proti autoritám, což mu občas přinese ve škole potíže. Díky terénní sociální práci přímo ve škole a vztahům s pedagogickým sborem jsme v takových případech k dispozici a můžeme klientům pomoci s učiteli jednat,

nabídnout roli mediátora. Klientovi jsme nabídli možnost profesionální psychologické pomoci naší externí psycholožky, kterou přijal a pravidelně využívá.

O Damiánovi jednáme s dalšími institucemi nebo s matkou pouze s jeho souhlasem. K tomu nás zavazuje Dohoda o poskytování služby uzavřená s Damiánem. Postačuje ústní souhlas, ale zvláště na každé jednání a klient musí rozumět tomu, co bude předmětem jednání.

O potvrzení souhlasu a následném obsahu jednání provádíme záznam do evidence, přičemž klient má k těmto záznamům přístup.

Pokud by bylo vhodné, aby nějaká instituce nahlédla přímo do evidence záznamů, je třeba Damiána souhlas písemný.

I když podpora Damiána stále probíhá, udála se za dobu jeho docházení do klubu řada změn:

- Damián má vyřešený vážný problém s dutinou ústní a stále ho k zubaři doprovázíme.
- Damián má prostor s klíčovým pracovníkem řešit otázky dospívání, ve svém okolí nemá žádného jiného muže, na kterého by se s osobními tématy mohl obrátit. Také využívá možnosti klubu zapůjčit si literaturu o období puberty.
- Damián má kontinuální psychologickou podporu externí psycholožky.
- Damián využívá individuálních konzultací, kde sdílí své starosti se školou, kamarády, rodinou.
- Damián vyzkoušel spousty aktivit, které jsou v souladu s jeho schopnostmi a potenciálem.
- Damián má ve škole zastání, které potřebuje vzhledem k jeho rodinné situaci.
- Damián zvládl postoupit do dalšího ročníku.
- Damián má podporu pracovníků v přípravě na budoucí povolání (pomoc s učením, volba školy, pomůcky...).
- Damián a jeho bratr získávali ve veliké finanční krizi rodiny pravidelnou dodávku potravin.
- Damián s bratrem mají jisté jedno teplé jídlo denně – školní oběd.
- Damián získal od sponzorů ošacení, obuv, ale i kytaru, přičemž hudba je jeho jedinou zálibou.

Petr 14 let

Řešení situace klientů ve spolupráci s OSPOD a dalšími institucemi. Kazuistika popisuje období 4 let spolupráce

Petr chodí do NZDM 4 roky, nyní je mu 18 let. V období dospívání se potýkal se šikanou ve škole i problémy v rodině. Jeho otec byl ve vězení a starší bratr závislý na drogách, měl sklony k násilí. Díky podpoře pracovníků i silné vlastní vůli se dokázal k problémům postavit čelem, obrátil se s řešením na matku a situace se postupně zlepšila.

Petr získal sebevědomí a zanedlouho se seznámil se Sárrou, se kterou vytvořili nerozlučnou dvojici. Asi po roce vztahu Sára vlivem jejich neopatrnosti otěhotněla a dvojici se narodil chlapeček. Ani jeden v té době nebyli plnoletí, Sáře bylo 16 a Petrovi čerstvě 17. Pravděpodobně vzhledem k ekonomické situaci si nemohly vzít dítě do péče ani jejich primární rodiny. Novorozený chlapeček se proto ocitl v náhradní pěstounské péči. Aby mohli Sára s Petrem získat dítě do péče, musí oba dostudovat střední školu, zvládat rodičovské kompetence, mít stabilní bydlení i zaměstnání.

Mladí rodiče nevěděli, kde začít, situace pro ně byla nepřehledná a z komunikace s OSPOD byli zmatení. Obrátili se proto na NZDM. Společně s pracovníky začali na cestě k osvojení pracovat, dvojice s pracovníky sdílela své pocity ohledně rodičovství, věnovali se tématu dostudování a opakovaně spolu hledali zaměstnání, díky kterému by mohli získat větší finanční stabilitu. Se svolením páru následně pracovníci NZDM oslovili OSPOD a zorganizovali společné setkání s OSPOD a mladými rodiči, na kterém si vyjasnili jednotlivé podmínky k osvojení. Na jeho základě jsme mladým rodičům zprostředkovali kontakt s neziskovou organizací pro rozvoj rodičovských kompetencí a iniciovali schůzku všech čtyř zúčastněných stran, kde došlo k rozdělení činností a vzájemné provázanosti a vytvoření pro rodiče srozumitelného plánu na další období. Dvojice nyní intenzivně pracuje na svých rodičovských kompetencích, s podporou klubu

si našla místo v sociální službě dům na půl cesty a nadále usiluje o stabilní zaměstnání (ke studiu), aby se mohla osamostatnit i finančně. Pokud vše dobře půjde, můžou rodiče brzy požádat o častější návštěvy svého dítěte a posunout se o výrazný kus dál k jeho osvojení. Nyní už vědí, že je čeká ještě dlouhá a náročná cesta, jsou ale rozhodnutí rodičovství uhájit a jednoho dne se o své dítě postarat.

Jana, 20 let

Řešení situace klientky bez spolupráce s dalšími institucemi, podpora klientky s duševním onemocněním. Kazuistika popisuje období 16 měsíců spolupráce

Počáteční stav a kontext

23

Do služby přišla v listopadu 2020, vyhledala si nás sama, nejdřív v kontaktu online přes FB, následně osobní schůzka na klubu. Má diagnostikovanou úzkostně-depresivní poruchu. Žije s oběma rodiči, ale v odděleném malém domu vedle. Živí se z větší části sama, chodí pravidelně na stálou brigádu. S otcem měla na začátku složitý vztah, nelíbilo se jí, jak se chová. Matka má také duševní obtíže, pravděpodobně dg jako dcera. Má bratra, s ním má ale špatný vztah – hádky. Má i sestru, s ní vychází a pomáhá jí s hlídáním dětí. Řešení vztahů v rodině pro ni nebylo hlavním tématem, bylo přidružené k jejím psychickým obtížím, které se službou řešila. Klientka má obtíže při zvládnutí depresivních a úzkostných stavů, které ji vyřazovaly z běžného fungování v životě.

Péči psychiatra a psychologa využívá sporadicky, více v minulosti, od vstupu do služby již jen nárazové terapie (zhruba 1x za čtvrt roku) – popisuje, že už tyto zdroje vyčerpala a nic užitečného jí nepřináší.

Dříve studovala gymnázium, z něj přešla na výuční obor řezbář, který jí hodně baví a zároveň jí práce se dřevem pomáhá s jejími obtížemi, byla i ve speciální skupině na škole mezi více talentovanými žáky – do školy chodila hlavně kvůli praxím, teoretickou výuku v tradičních předmětech měla zvládnutou z gymnázia a často se jí nevěnovala.

Hned v prvním osobním kontaktu stanovila svou zakázku – cílem spolupráce je pomoc s navazováním a udržováním vztahu s lidmi (rodina a přátelé), zvládání depresí a úzkostných atak, zvládání školy. Při osobní schůzce domluveny parametry spolupráce, vyjasnění, že služba není terapeutická, a vyjasnění, jak můžeme naplnit její očekávání.

Vývoj případu na straně klienta

- Matka: občas dceři nevěří, že má problémy, o kterých mluví, bývala na ni naštvaná, zároveň nechce “skončit” jako ona (aby nemoc ovládla její život), v únoru 2021 to s mámou nefungovalo, nedokázala plnit její nároky, řešila, co s tím. Následně popisovala, že se matčin stav zhoršil. Celkově řešila, jak matce pomoci,
- Otec: hádky, řešila, jak s ním komunikovat a jak se k němu stavět
- Zdravotné stav klientky: sama řešila zvládání svého onemocnění a s tím spojené problémy ve škole, společně jsme řešili posílení copingových strategií a komunikaci s rodiči.
- Škola: nastavení potřeb a povinností ke škole vzhledem k onemocnění, řešení individuálního vzdělávacího plánu (IVP)

Intervence služby (včetně neúčinných)

Časté poradenství o tom, jak komunikovat s matkou a otcem, jak se vztahovat k situacím s přáteli a spolužáky, jak se vymezovat. Ujasnění, co od rodičů čeká a co od nich čekat nemůže (náhledy na situace, které popisovala a nabízení možností řešení, podpora v hledání cest, jak s rodiči komunikovat, propojení s PPP)

Upevňování klientky v jejím názoru a právu ho mít, nastavovat hranice ostatním (nejen v rodině ale i v dalších vztazích)

Posilování copingových strategií – klientka měla vlastní nástroje, které jí pomáhaly se s obtížnými duševními i fyzickými stavy vyrovnat (hlavně tvůrčí), tyto pracovníci služby podporovali, vztahovali je k jednotlivým situacím, přidávali další strategie například práci s dechem, práci s úpravou prostředí, opuštění prostoru, kde přichází úzkostné ataky.

Podrobné zkoumání toho, co pro ni znamená rodina a jakou má hodnotu, jak si ji představuje, co od rodiny čeká, a co si naplňuje jinde.

Nabídka spolupráce s Týmem včasné podpory sdružení Práh (nezisková organizace pracující s tématem duševního zdraví). Tuto nabídku klientka nevyužila.

Řešení IVP – s klientčíným informovaným souhlasem jsme kontaktovali pedagogicko-psychologickou poradnu a konzultovali její potřeby ohledně IVP vzhledem k depresivním stavům, které ji vyřazují ze školního prostředí. Pedagogicko-psychologická poradna poskytla informace a vyzvala k tomu, aby ji klientka kontaktovala sama, což udělala a další spolupráci s PPP řešila sama a ve spolupráci s otcem.

Zároveň služba práci s klientkou řešila na klientské poradě, na které měla jako hosta pracovníci sdružení Práh a koordinátorku reformy duševního zdraví pro JMK, která pracovníkům pomohla ujasnit, jak klientku podpořit z hlediska psychických obtíží.

Aktuální stav

S otcem se spravil klientčín vztah prostřednictvím řešení školy. Klientka mu otci schopná říci co od něj potřebuje.

Matka se pro ni stala “zpovědnicí”, mají k sobě blízko ve věcech, ve kterých to jde, snaží se jí být oporou v onemocnění.

Zažila s rodiči příjemný moment, kdy ji oba poslouchali ohledně jejich potřeb spojených se školou.

Klientka má vlastní režim, používá metody, které se naučila a pomáhají jí zvládnout obtížné situace.

S bratrem vychází, našla si k němu cestu přes svou kamarádku, se kterou je bratr ve vztahu.

Proces spolupráce s PPP trval dlouho, nicméně se podařilo, že získala podporu druhého stupně, škola se nejdřív učila s jejím individuálním plánem pracovat a stavěla se k němu spíše odmítavě, nicméně od druhé poloviny roku 2021 se situace stabilizovala a klientka prospívá. Koncem roku se hlásila na uměleckou VŠ, kam se začátkem roku 2022 úspěšně dostala.

Momentálně jí chybí sociální kontakt, protože se kvůli soustředění na maturitu a sebe sama izolovala od lidí – službu chce dál využívat v tom, že s ní bude pravidelně v kontaktu v online prostoru, protože jí chybí sociální kontakt, zároveň se jej snaží navazovat i sama a chce čerpat podporu při navazování sociálních kontaktů.

Závěr

Klientka službu vyhledala sama od sebe, protože hledala podporu. Přišla ve špatném stavu a hledala pomoc v několika oblastech, všechny byly propojeny tím, že se zhoršil její psychický stav a neměla podporu. Celý rok 2021, kdy byla spolupráce nejvíce intenzivní, byl vidět i sama reflektovala posun, který udělala ve svém duševním zdraví. V návaznosti na to se jí pak lépe dařilo zvládat vztahy v rodině, zapojit rodiče zpět do svého života, sdílet s nimi své obtíže a být oporou i jim. Dále se jí také podařilo se stabilizovat a zbavit se úzkostných atak a depresivních stavů. Pokud přicházejí, tak ví, jaké strategie zvolit, aby na ni nedopadaly v takové míře nebo aby ji nezasáhly. Ke konci roku 2021 se věnovala nejvíce tématu partnerského vztahu s kamarádem, který pro ni byl velkou oporou. Poté z kontaktu vypadla, protože se hodně věnovala škole a přípravě na přijímací zkoušky na VŠ, také sama sobě a svému psychickému zdraví. Služba s ní byla v kontaktu jen online. Do budoucna chce dál čerpat naši službu v naplnění potřeb spojených se sociálním kontaktem, ze kterého dle jejích slov vypadla. Dále také řeší začátek vztahu s kolegou z práce. Intimní kontakt s lidmi pro ni byl v minulosti obtížný.

Hana, 25 let

Práce s klientkou na doporučení Probační a mediační služby. Kazuistika popisuje období dvou měsíců spolupráce.

Hana strávila 4 roky ve vězení za trestné činy krádeže. Objevila se v NZDM díky doporučení pracovníka Probační a mediační služby, který s ní byla v kontaktu bezprostředně před propuštěním z výkonu trestu a ihned po propouštění.

27

Jak dlouho byla klientka se zařízením (sociální službou) v kontaktu a v jaké situaci začala spolupráce:

Klientka před nástupem do vězení byla v kontaktu 1x s terénními pracovníky NZDM, kteří ji na ulici potkali s partou dalších a jen ji kdysi vysvětlovali (cca 1 rok před nástupem do vězení), co nabízí za služby. Předávali ve skupině, kde byla, někomu letáček, měla z toho tehdy dobrý pocit a kamarádi, kteří se službou byli v kontaktu, vnímali klub pozitivně, takže si na to vzpomněla, když jí pracovník PMS nabízel opětovnou spolupráci s tímto klubem.

Po propuštění klientka v klubu absolvovala celkem 8 setkání (10hodin) v průběhu dvou měsíců.

V jaké situaci klientka přichází:

Primárně chce absolvovat 6 setkání v rozmezí minimálně 8 hodin s odborným pracovníkem dle výběru (psycholog, psychiatr, pracovník sociální služby...), nakonec byl vybrán odborný pracovník NZDM, nízkoprahové sociální službě. Cílem spolupráce byla podpora socializace a zařazení do společnosti po návratu z výkonu trestu. Spolupráci měla nařízenou z důvodů zkrácení trestu, měla se vypořádat se situací, která ji čeká a připravit se na rizika, eliminovat je.

Postup spolupráce:

Individuální rozhovory, přehrávání modelových situací, dotazníky na téma: rodina, práce, peníze, vztahy, které vedou k zamyšlení nad tím, jak s těmito tématy pracovat, rozhovory na téma hodnot, motivace a smyslu, co chci v životě dělat, opora o výcvik v technice Motivačních rozhovorů a také o materiály z programu „Vím, co chci“ a PUNKTo – program pro pachatele trestných činů. Po každém setkání proběhla zpětná vazba a výstup, co si ze setkání klientka odnesla, co se naučila a co jí to dalo. Klientka spolupracovala a chodila vždy včas. Ze dvou setkání se omluvila, ale ty si nahradila.

Spolupráce s PMS:

Mezi NZDM a PMS dlouhodobá. NZDM fungovalo v době přijetí klientky asi už 8 let a celou dobu je jasné, kde si navzájem služby mohou pomoci ve prospěch klientů, minimálně 1-2 krát za rok se vedoucí služeb setkávají na speciálních setkání k vyjasňování spolupráce a jiných pracovních skupinách. Obě strany vědí, co od sebe mohou očekávat a jak spolupracovat.

28

Nepříznivá sociální situace klientky:

Klientka byla krátce po návratu z výkonu trestu a nevěděla, jak se zachová okolí, její případ byl medializován. Chtěla ze sebe dostat pocit viny, ale také se postavit tomu, co ji ve městě čeká a umět na to reagovat. Hovoří o tom, že se ve vězení změnila a spoustu věcí si uvědomila, ale potřebuje pomoci, nechce být teď na to sama, bála se reakcí okolí, bála se, jak se ona sama zachová v různých situacích, měla obavu, aby nespadla do nějakých skupin, který ji právě stáhli „dolů“. Neměla nikoho, s kým by sdílela situaci, kterou prožívala ve vězení, a hlavně prožívá po výkonu trestu. Potřebovala, a zároveň to byla ze strany PMS povinnost, vyhledat odbornou pomoc a absolvovat individuální pohovory na téma: sebevědomí, sebeúcta, zařazení do společnosti, socializace v různých oblastech, umět se vymezit rizikových situacích a rizikovému chování předejít. Klientka navíc měla obavu čerpat psychologickou nebo psychoterapeutickou pomoc.

V průběhu spolupráce došlo u klientky k těmto změnám:

- začala jinak komunikovat se svým přítelem a blízkými lidmi (sama sděluje, že už nemá tolik konfliktů s lidmi v komunikaci)

- naučila se o tématech otevřeně mluvit bez studu, pocitu trapnosti nebo toho, že žádá o pomoc a nehodí se to
- kromě individuálních rozhovorů na konkrétní téma „zařazení do společnosti po výkonu trestu“ využívá i prostor rozhovorů k otázkám ohledně toho, jak se zachovat v různých situacích jako matka
- otevřela a požádala o kontakt na poradnu (která bude zdarma) a pomůže ji ohledně finanční situace, zavolala tam a domluvila schůzku
- vnímá psychologickou podporu pozitivně a je ochotna někam docházet po skončení spolupráce v NZDM
- bere si kontakt na poradnu pro rodinu a mezilidské vztahy a
- klientka začala využívat i jiné služby ve městě bez studu, obav a přestala se bát chodit do obchodů, kde měla strach, aby nebyla terčem kritiky (naučila se pracovat se svým strachem a obavami)
- říká, že díky rozhovorům a modelovým situacím se zklidnila a už není tak horkokrevná v jednání
- ví, jak postupovat na úřadu práce a ví, jak postupovat na městském úřadě v rámci svých potřeb, které potřebovala vyřídit (na prvním setkání říkala, že je jí to trapné, ale neví, co má dělat a je jí blbé i některé věci přiznat)
- začala přemýšlet o budoucnosti (brigádě), zajištění rodiny, finanční stabilitě – dříve jí bylo vše jedno, teď popisuje, že je díky setkávání zodpovědnější a rozvážnější v tom, jaké kroky dělá

Klientka hodnotí výsledek spolupráce takto: „Mám jiný pohled na služby, jako jste Vy, ty, které pomáhají. Jsem klidnější, reaguji klidněji, méně se vztekám a více si vážím sebe, nestýkám se s problémovými lidmi, maximálně jim odpovídám na pozdrav a je mi v tom konečně dobře, jsem sebevědomější a někdy už vím, jak se zachovat ve vypjatých situacích, někdy nevím, ale neřvu. Odpustila jsem některým lidem a i sobě. Uvědomila jsem si, že tam paní ve vězení (myšleno psycholožka) a ten pán z PMS a tady mi pomáháte. Možná více než vlastní rodina za celou dobu, ale taky už vím, že to mám teď ve svých rukou a vše je teď na mně.“

Autoři: Tereza Kvapil Baudišová, Robert Hořava, Matouš Knapp, Robert Knebl, Jan Kopic, Kamila Zelená.

Odborná garantka projektu: Martina Zikmundová

dostupné online:

→ www.streetwork.cz



česká asociace **streetwork.cz**

25 let na ulici



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Tento doporučený postup vznikl v rámci projektu Společně a odborně, reg. č. CZ.03. 2. 63/0.0/0.0/19_098/0015188, který je spolufinancován Evropskou unií.