

Podívej se pod pokličku! 3

Navážeme vztah s klientem, kdy budujeme vzájemnou důvěru a snažíme se hledat společně řešení v nepříznivé situaci.



**Bc. Alžběta Matysová, DiS.
vedoucí Nízkoprahového klubu Vrtule**

Do terénu jsem se vydala s Vrtulí poprvé v životě. Trochu mě vyvedla z míry Bětka, když se mě zeptala, zda mám teplé oblečení. Neměla jsem. Nenapadlo mě vzít si čepici ani rukavice. Pochopila jsem až na ulici, že při pětihodinové službě venku, je to opravdu nutnost. Prostě byste za chvíli zmrzli.

„Chodí terén i jiná organizace na Praze 8?“ „Co se týká mládeže a dětí, tak ne, naše středisko je jediné, které se v terénu věnuje dětem.“

„Jak topíte v maringotce?“

„Máme kamínka na plynovou bombu. Většinou přijdeme na začátku služby, kamínka zapneme, odejdeme do terénu a když se z terénu vrátíme do maringotky, je zde již teplo. Mládež ví, kdy v maringotce budeme, takže mohou v tu dobu za námi sem přijít.“

Samozřejmě, že Praha 8 je obrovská rozloha a sociální pracovníci nemohou obsáhnout všechno, ale snaží se pokrýt alespoň část a také chtějí měnit při terénu návštěvu vytipovaných lokalit. A co to vlastně je za službu, co dělají? O co jim jde, kdo jsou klienti nízkoprahového klubu Vrtule? Na tyto a jiné dotazy nám odpovídala vedoucí Vrtule, Alžběta Matysová.

PODÍVEJ SE POD POKLIČKU – Alžběta Matysová



Bětko, ty jsi před nedávnem přebírala funkci po Honzovi Vališovi a stala ses vedoucí klubu Vrtule. Jak dlouho působíš ve funkci vedoucí a jak dlouho jsi pracovala ve Vrtuli jako sociální pracovník?

Vedoucí jsem od března tohoto roku (2022) – to je asi 8 měsíců a ve Vrtuli pracuji již čtyři a půl roku. Těžké to bylo v tom, že Honza Vališ na této pozici byl asi 15 let a měl tady svou tradici. Já se trochu bála, že to nepovedu stejně jako on. Chtěla jsem být jeho následovník, ale nemám zatím jeho zkušenosti, takže postupně se do toho musím nějak dostat. Později jsem si také uvědomila, že nemůžu být jako Honzova kopie.

Když se řekne nízkoprahový klub – co znamená označení nízkoprahový?

Nízkoprahový znamená jednoduše dostupný. Aby to bylo dostupné na základě několika kritérií, aby tu nebylo moc pravidel a aby zde měli klienti dostatek svobody a volnosti. Zároveň je to zde anonymní. Nepotřebujeme o mladých, kteří k nám přijdou, vědět žádné informace typu, kde bydlí, jak se jmenují jejich rodiče, jakou mají

zdravotní pojišťovnu. Stačí nám pouze jejich jméno. A všechny tyto věci vedou k tomu, že je to pro ně jednoduché sem přijít a mohou se zde cítit bezpečně. Nejsou zde pod dohledem, nemusí splňovat nějaké složité podmínky. Protože jinde naráží na náročnější podmínky – ve škole, v kroužcích apod. Musí třeba zaplatit poplatek, musí se na něco zaměřit. Zde se nic neplatí a zaměřují se pouze na sebe.

Ta kritéria, která jsi zmiňovala, jsou jaká?

Je to uvedení svého jména – to si ale mohou i vymyslet.

Pak je zde pár pravidel z bezpečnostního hlediska, abychom i my mohli sociální službu poskytovat.

Nesmí sem přijít klient pod vlivem (pozn.: návykových látek – alkohol, drogy atd.), nechceme podporovat závislosti.

Když třeba přijdou s tím, že jsou závislí na nějaké návykové látce, ale chtějí s tím něco dělat, potřebují o tom mluvit, tak jim neřekneme, přijď až nebudeš pod vlivem. Jsme schopni na to nějak reagovat.



- » Nesmí zde konzumovat alkohol a drogy.
- » Nesmí zde být nikdo agresivní, žádné fyzické napadání a nadávání. To se snažíme regulovat.
- » A určitě zde musí být respekt pracovníka ke klientovi a naopak.
- » A pak tady nesmí probíhat žádné sexuální aktivity.

Dodržují to, nebo to porušují?

Vzhledem k tomu, že je to málo pravidel, tak si je mladí snadno zapamatují a snaží se je dodržovat, ale samozřejmě, že občas dojde k tomu, že zkusí tu hranici překročit a pak sledují, co my na to.

To musíte být tedy dost důslední?

Je to samozřejmě důležité být důsledný, ale zároveň musíme také sledovat individuální situaci toho člověka, s tím, že musíme přihlížet k okolnostem, při kterých se odehrává celá ta věc. Uvedu příklad – přijde třeba někdo podnapilý a rozbere se, že ho doma rodiče mlátí a řeší to tím, že se opijí, tak toho člověka prostě vyslechnu, vezmu ho do kontaktní místnosti a nějak s ním mohu pracovat. Ale neznamená to, že pak mohou všichni chodit sem podnapilí. Je potřeba to klientům vysvětlit, být transparentní a říct, co se děje. Když je to takto vysvětleno, tak se nestane, že by příště někdo přišel s tím – vy jste to minule dovolili, tak já můžu taky.

Vy asi všechno řešíte hodně individuálně?

Ano, v podstatě všechno se snažíme



Bětko v klubu Vrtule



řešit individuálně. Až na některé případy, kdy se někteří s námi bavit nechtějí a neustále se drží v nějaké skupině. Potom to musíme řešit všechno i před těma ostatními. V tom případě k dotyčnému přijdeme a řekneme: Jestli chceš, můžeme to řešit spolu sami a jestli ne, budeme to řešit před celou skupinou. Když odpoví, že se se mnou o tom nechce bavit, řeknu mu, ale já se o tom s tebou bavit potřebuji a budou to poslouchat i ti ostatní. Když si uvědomí, že chce, aby to byla jenom jeho věc, tak jde stranou a tam si řekneme, co se stalo a proč tu a tu věc udělal. Ale u těch, kteří nejdou stranou, tak se to pak řeší před skupinou.

Kdo jsou vaši klienti?

Mají něco společného?

Ono se to nedá úplně specifikovat. Dalo by se to popsat asi tak, že pracujeme s lidmi, kteří se ocitli v nějaké nepříznivé sociální situaci. A pokud se v takové situaci objeví a my tuto situaci zmapujeme a oni to chtějí s námi řešit, tak v tu chvíli, je to ten náš klient. Prostě mladý člověk mezi 12 a 22 lety v nepříznivé sociální situaci. A ta nepříznivá situace je velmi široké spektrum, že se to tak úplně nedá popsat.

To znamená, že to tedy mohou být děti jak z bohatých rodin, tak i ze sociálně slabých?

Ano, je to průřez různými úrovněmi sociálního zabezpečení, které mají. Hlavní je, že potřebují pomoc v nějaké situaci. Když se seznámí s posláním naší sociální služby, tak většinou, i když prvoplánově nepřišli s nějakým podnětem, si vzpomenu na nějaký problém.

Přijdou sami, že si chtějí promluvit, nebo je spíše oslovujete vy, co převažuje?

Většinou přijdou sami, že nemají, jak trávit svůj volný čas a neví, co s tím. Tak se s námi seznámí. Buď je přivedou nějakí kamarádi nebo je pošlou kurátoři z OSPODu, pokud mají nějaké problémy. My je zde obeznámíme s pravidly a řekneme, co jim můžeme nabídnout. Ze začátku je necháváme, aby si svůj čas trávili dle vlastního uvážení, je to takové trochu volnější – mohou se seznamovat s ostatními, nebo hrát nějaké hry, nebo sedět na pytlí s kuličkami a vyřizovat si věci v mobilu. Postupně se s nimi snažíme navázat kontakt a vztah, kdy budujeme vzájemnou důvěru a pak mapujeme život toho



člověka – tzn. rodina, škola, kamarádi, nějaké osobní zájmy, zkušenosti. A tak si utvoříme obrázek a zjistíme, kde má člověk nějaká místa, kde to třeba není úplně OK a pak to s ním probíráme a snažíme se společně pomoci.

Dá se tedy říct, že všichni, kteří sem přijdou, mají nějaký problém, nebo je tu i nějaké určité množství mladých, kteří problém nemají?

U 95 % mladých se ten problém objeví. My navíc u sociální práce musíme výkony vykazovat, takže pokud se někdo tváří, že je v úplné pohodě a nic od nás nepotřebuje, tak mu vysvětlíme, že jestli není něco z jeho strany, v čem bychom mu mohli pomoci, tak nemůže být našim klientem.

Samozřejmě mu adekvátně k věku vysvětlíme, co přesně děláme a většinou si ten člověk uvědomí, že nás potřebuje, vzpomene si například, že ho na škole šikanovali a že nyní je takový bázlivý v navazování kontaktů. A najednou se to téma otevře. A myslím, že jsem to ještě ani nezažila, že bych někomu řekla, už sem nemůžeš chodit. Vlastně téměř každý člověk má nějaký problém, i když si ho

nechce přiznat. A právě nám tady jde o to ten problém rozklíčovat.

Co přesně nabízíte klientům, s čím jim můžete pomoci?

My jim nabízíme především individuální přístup k jejich potřebám a v tu danou chvíli, to znamená, že jim nabízíme rozhovor jeden člověk na jednoho člověka, kdy si s námi mohou popovídat o tom, co je trápí

**Klientům nabízíme
nehodnotící prostředí –
přijímáme je takové,
jací jsou, s jejich
odlišnostmi.**

a tíží. Nasloucháme jim a reagujeme na potřeby, které mají. A také nabízíme hodnotící prostředí. Protože my je žádným způsobem nehodnotíme, ale naopak je přijímáme takové, jací jsou. Většinová společnost se snaží člověka nějak tvarovat a někam nasměrovat. My je přijímáme i s jejich odlišnostmi a ptáme se jich, co je vede k tomu se odlišovat. Jestli se cítí nějak utlačovaní. Snažíme se



jim dodat přijetí. A nabízíme tento prostor. Můžou si zde něco zahrát, sednout si na gauč, mohou se zde seznámit s dalšími lidmi. V terénu nabízíme kontakt a trávení volného času.

Jaké jsou nečastější problémy, které s klienty řešíte?

Nejčastěji jsou to mezilidské vztahové problémy, které řeší – vztahy s rodiči, partnery, spolužáky...

A pak dost často sebepřijetí. Z toho vyplývají problémy jako sebepoškozování nebo šikana, špatné

začleňování do kolektivu. Problémem bývá i jak naplnit volný čas. Oni se dost často nudí a neví, co by dělali a doma není nikdo, kdo by je nějak aktivizoval, kdo by se jim věnoval. Aby jim třeba někdo řekl, pojď, půjdeme si spolu zahrát fotbal nebo nějakou hru.

Když narazíte na něco, co přesahuje vaše kompetence, co děláte dál, doprovázíte klienty někam dál?

Ano, my je doprovázíme do následných služeb, kde jsou odborníci, kteří pomohou v té konkrétní situaci.



Vrtulácký tým sociálních pracovníků



Jak na to reagují když jim řeknete, že jejich problém je složitější, než si mysleli?

Ve chvíli, kdy s nimi vedeme nějaký rozhovor a ukážeme jim věci, které se v jejich životě odehrávají, tak je důležité, aby ten člověk pochopil, že již ten problém přerůstá a že je potřeba nějakým způsobem udělat další krok ke změně. Například: Mluvíme již půl roku o tématu tvých špatných stravovacích návyků a může tě to ohrozit na zdraví. Tady je organizace, která ti může pomoci. Já už v tuto chvíli nemohu více udělat, mohu tě tam jenom doprovodit,

nebo tam zavolat a domluvit schůzku.

Pak už je to na nich, zda tu naši pomoc využijí. Buď řeknou ano nebo ne. Mohu se jenom zeptat, udělal/a jsi něco nebo ne? Ale já nemohu poskytovat někomu terapii, vytvořit jídelníček apod.

Jsou raději, když si následnou službu zařídí sami nebo když jim s tím pomůžete?

To je velmi individuální a každý to má jinak. Někteří jsou samostatnější, stačí jim dát číslo a vyřeší si to sami.



A pak jsou tady takoví, kteří se stydí, bojí a sami si řeknou, zda jim můžeme v tomto pomoci. A jsou rádi, že to za ně řekneme.

Když něco přesahuje naše kompetence, doprovázíme klienty do následných služeb, kde jsou odborníci, kteří pomohou v té konkrétní situaci.

jak se máte, co ve škole atp. Je potřeba v sobě přemoci stud a strach.

Je to tak 50 na 50? Nebo spíše přijmou či odmítnou?

Spíše nás přijmou. Vyslechnou si nás. My už ale dokážeme i odhadnout, zda je ta příležitost vhodná, abychom za tou skupinkou teenagerů přišli a oslovili je. Chvíli je pozorujeme a odhadneme, zda je to vhodné. Nebo si řekneme: To není dobrý.

Vždycky jdete ve dvou?

Ano, vždycky ve dvou.

Jak to funguje v terénu, jak navazujete kontakty, jak začnete rozhovor?

Chodíme po ulicích v Praze 8 a tam pozorujeme, kdo tam je, jak tráví čas a když potkáme nějaké lidi, kteří by mohli spadat do naší cílové skupiny, třeba věkem, tak si řekneme, jestli by mohli naši službu využívat a pak za tou mládeží, dětmi jdeme a začneme se s nimi bavit. Začneme asi takto: Ahoj, můžeme vás na chvíli vyrušit? Pak se představíme. Pokud řeknou – klidně ano, můžete nás vyrušit – tak jim vysvětlíme, co děláme a někdy to přejde i do rozhovoru, kdy se ptáme,

A chodíte holka a kluk?

Ne, my bohužel teď máme málo kluků. Je to asi lepší, když jde holka a kluk. Ale není to zase tak podstatné. Nyní chodíme většinou dvě holky, ale je to jedno, spíše jde o kvalitu toho pracovníka, zda má nějaké charisma. Důležité je, aby člověk uměl komunikovat.

Máte nějaké pravidelné trasy, které chodíte?

My jsme to tak dřív mívali, ale nyní začínáme chodit i jinam a střídáme to.



Vrtulácká maringotka v Bohnicích



A jak do toho zapadají maringotka a heliport?

Do maringotky v Bohnicích chodí skupina lidí, která je na nás navázaná. Heliport bohužel nyní nefunguje a nechodíme tam. Zde bohužel neproběhla dobrá komunikace se školou, kde Heliport stojí. Mělo to být především pro děti ze školy, ale nechytl se to.



Kolik je vás v týmu, jak si rozumíte?

Je nás v týmu 5. Máme občas různé názory, ale jsme schopni si to mezi sebou vykomunikovat.

Máte i nějaké supervize? Když je třeba nějaký problém s klientem složitější, řešíte to společně?

Ano, máme klientskou poradu ohledně klientů – co řeší klient a co bychom udělali dál. Pak máme provozní poradu, kde řešíme provozní věci, ohledně fungování a věci kolem terénu, a máme i supervizi. Sem přijde supervizor a ten s námi řeší jak týmová, tak klientská témata, je to ale na nás, co chceme aktuálně řešit.

Nyní u vás pracuje jako dobrovolník P. Vlastík Vajdák, SDB. Jak často ve Vrtuli pomáhá?

Je zde jednou týdně a chodí i na klientské porady. Terén nechodí, je jenom ve Vrtuli, v klubu.

Kolik dětí, teenagerů využije za jeden rok služby Vrtule?

V terénu i ve Vrtuli (klub v Salesiánském středisku) je to kolem 360. Někdo přijde jednou, dvakrát, někdo



chodí celoročně. Věkový průměr teenagerů je mezi 13 a 17 roky.

Otázky na tebe – Jak odpočíváš, co volný čas, co tě baví?

Ráda se občas koukám se na reality show. Ráda chodím ven se psem. Je to pro mě velmi relaxační. Dělam tetování, sportuji, baví mě lezení na stěnách. Ráda se setkávám s přáteli, ráda chodím do přírody. V létě jezdím na tábor, kde tráví na louce čas společně lidé s postižením a bez postižení.

A teď malý rychlokvíz tvých oblíbených...

Barva – černá

Jídlo – zelí

Zvíře – mořský koník

Dopravní prostředek – lanovka

Květina – Monstera



Bětko, moc děkujeme za rozhovor i za práci, kterou ve Vrtuli děláte.

*Rozhovor s Alžbětou Matysovou
vedla Katka Jelínková,
text připravila Eva Špačková*

