



SÍŤ MATEŘSKÝCH CENTER®

ruka, která hýbe kolébkou, hýbe celým světem...

# Než vypukne požár

manuál Sítě mateřských center  
pro cílenou pomoc v nepříznivých životních situacích osob navštěvujících  
mateřská centra

Pro potřeby mateřských center zpracovala psycholožka Lucie Plešková.

Úvodní slovo a redakce Rut Kolínská.

© Sít' mateřských center 2015

## **Obsah:**

- I. Mateřská centra jako podaná ruka v ohrožení**
- II. „Detekce“ – zjišťování potřeb**
- III. Oslovení „ohrožených“**
- IV. Domluva řešení**
- V. Sít'ování služeb**
- VI. Seznam organizací, institucí a orgánů**

## **MATEŘSKÁ CENTRA JAKO PODANÁ RUKA V OHROŽENÍ**

Mateřská centra nesehrávají zástupnou roli sociálním úřadům, odborným poradnám či dalším organizacím odborné sociální pomoci. Svým „nizkoprahovým“ charakterem však slouží jako jedinečný prostor pro prevenci rizikových jevů v rodině i ve společnosti. Společenství rodin – zejména matek – v mateřských centrech totiž poskytuje bezpečné prostředí pro všechny, kdo tam přicházejí. Zde je možné odhalit „doutnající“ problém dříve než se rozhoří.

Člověk, který se ocitá v nesnázi, se často i vědomě brání vyhledávat nějakou odbornou pomoc. Ne zřídka proto, že nechce být stigmatizován jako někdo, kdo je v ohrožení. Někdy i proto, že se podvědomě brání nastalé situaci tím, že ji odmítá přijmout. Navíc o práci sociálních pracovníků a pracovníc panují předsudky, které předem naznačují nepřekonatelné bariéry.

Společenství v mateřském centru naopak umožňuje přirozenou komunikaci těch, kdo jsou v podobné situaci. Citlivé vedení center podporuje pospolitost „sobě rovných“, kde dochází k volnému sdílení a vzájemné podpoře, nejednou vznikají i pevná přátelská pouta. Pocit bezpečí při sdílení ve svépomocných skupinách skýtá kromě toho navíc příležitost nejen pro bezprostřední reakce, ale i pro důvěrná sdělení.

Přínos center nespočívá v pouhém rozkrytí nepříznivé situace. Důležité je dál s informací pracovat, vyhodnotit ohrožení a podat následně pomocnou ruku těm, kdo to potřebují. Tento krok zvládnou i citlivé a empatické osoby, aniž by nutně byly sociálními pracovníky či pracovnícemi. Musejí však mít přehled o možnostech, kam lidi v ohrožení posílat. Nejsou totiž těmi, kdo dávají řešení, ale těmi, kdo směřují k odborné pomoci. A případně je tam mohou i v prvních krocích provázet.

Ač to není nikde zakotveno, pro takové osoby by zcela přirozeně měla platit stejná pravidla jako v sociální práci. Tedy naprostá diskrétnost a mlčenlivost. A to právě proto, aby ono bezpečí přátelského prostředí zůstalo zachováno.

Jedině tak se mohou centra stát zásadním mezníkem v životě těch, kdo se dostali do tíživé situace.

Následující text Lucie Pleškové naznačuje, jakým způsobem můžete v centrech v oblasti prevence rizikových jevů v rodině i ve společnosti postupovat.

Kéž se vám to daří!

Rut Kolínská

## „DETEKCE“ – ZJIŠŤOVÁNÍ POTŘEB

Pokud se člověk dostane do nepříznivé životní situace, ať už je způsobena čímkoliv, jeho reakce mohou být velice různorodé. Jak tedy poznat, že se něco děje?

Někdy se stane, že lidé, kteří jsou v obtížné situaci, to sami řeknou. Může se tak stát třeba:

- **v běžném hovoru** – má-li ve vás člověk důvěru či mu prostě připadáte důvěryhodní, může se vám svěřit se svými problémy, protože už to prostě sám dál neunes.
- **při diskuzi ve svépomocné skupině** – kdy jim může pomoci příběh či zkušenost druhých lidí, aby se sami odhodlali o svém problému mluvit.
- **při předání informace nepřímo** – informaci dostane původně někdo jiný a potřebuje se s vámi poradit, či vám to se souhlasem dotyčného sdělí apod.

Některým lidem pomáhá o problému mluvit a někteří dokonce dokážou požádat druhé o pomoc. Řada lidí to však z nejrůznějších důvodů nedokáže. Mohou za tím být jejich obavy, stud, pocit vlastního selhání, strach z reakce druhých atd.

Pokud nám lidé sami neřeknou, že mají nějaký problém, nejčastěji poznáme, že se něco děje, podle jejich **chování**.

Když s nimi přicházíte do styku opakovaně, většinou je již znáte a můžete si všimnout i jemnějších odlišností v jejich chování. Do situace kdy „nemáme svůj den“ se dostaneme jednou za čas každý, pokud se to ale děje často, situace je vyhrocená nebo se vám prostě jen „něco nezdá“, pak je dobré tomu věnovat pozornost.

Na co se tedy zaměřit? Co může být signálem, že se něco děje, přestože člověk s námi o tom nemluví? Nejčastěji se můžete setkat s těmito projevy chování:

- **napětí, nervozita, podrážděnost** – to jsou velmi časté reakce, které si dokážeme dobře představit, a většinou je dokážeme dobře rozpoznat. Pokud se lidé necítí dobře a něco se děje, často reagují podrážděně, jsou více citliví, nervózní. Mohou reagovat nepřiměřeně i v běžných situacích, mají prostě, jak se říká, „nervy na pochodu“.
- **uzavřenost** – někteří lidé se ve stresu či v nepříznivé situaci uzavrou do sebe, s ostatními méně komunikují, méně vyhledávají společnost druhých. Může se stát, že takový člověk najednou do centra bude chodit méně nebo přestane chodit úplně, může se vám vyhýbat. Budete-li s ním mluvit, bude méně hovorný než dříve.
- **agresivita** – je další relativně běžnou reakcí na stres. Takový člověk může více vyvolávat konflikty nebo reagovat vznětlivě i v situacích, které vám konfliktní nepřípadají. Agrese může být verbální i neverbální, u rodičů může často směřovat na děti (více na ně křičí či je bijí).
- **sklíčenost, deprese** – někteří lidé mohou reagovat na psychickou zátěž větší sklíčeností, jsou smutní, plačtiví, ve vážnějších případech až depresivní.
- **zvýšená aktivita** – u jiných může být naopak reakcí na nějaký problém zvýšená aktivita a větší zaměření energie na jinou oblast, např. žena, která bude řešit doma problémy se svým manželem, může najednou s velkým elánem zaměřit svou aktivitu do centra, bude tam trávit spoustu času a brát na sebe spoustu úkolů, aby vytěsnila manželskou krizi.
- **střídání nálady** – člověk, který je v nepohodě, může často reagovat jednou tak, podruhé jinak. Mohou se u něj střídát všechny výše uvedené projevy chování.

**Mějte prosím na paměti, že u každého člověka mohou být signály skutečně různé. Někdo reaguje silněji na relativně méně závažný problém, u druhého je to v chování jen obtížně poznatelné, přestože je situace velmi dramatická.**

Kromě chování samotného mohou být signálem toho, že něco není v pořádku, i další projevy „viditelné“ zvenku:

- **změna stravovacích návyků** – člověk jí málo, nebo nejí a rychle hubne, nebo naopak jí více (především potraviny obsahující rychlé zdroje energie) a tloustne.
- **konzumace návykových látek** – člověk může víc kouřit než dříve, více pít alkohol, ale i kávu.
- **únava** – která je důsledkem déletrvajících potíží se spánkem.
- **zdravotní obtíže** – psychika a tělesno jsou jak známo propojeny, člověk tedy může být častěji nemocný, typické jsou psychosomatické obtíže (bolesti hlavy, migrény, zažívací obtíže, alergie, ekzémy a další).

V mateřských centrech mohou být velmi významným ukazatelem toho, že se něco děje, i **děti**. Děti velmi dobře vnímají nepohodu svých rodičů, i když si myslíme, že je do toho nezatahujeme. Děti jsou totiž citlivé a vycítí, že je něco v nepořádku, byť třeba nevědí, co se děje konkrétně. A jelikož tak dobře své chování neovládají jako dospělí, můžeme na nich dříve poznat, že je v rodině nějaký problém. Jejich projevy chování v reakci na stresové situace jsou v podstatě totožné s projevy, které jsme si popsali u dospělých.

## **OSLOVENÍ „OHROŽENÝCH“**

Oslovit člověka, u kterého máme pocit, že se něco děje, a chceme mu nabídnout svou pomoc, někdy nemusí být úplně jednoduché. Snazší to bývá u lidí, které dobře známe a kteří nám věří, ale ani to není pravidlem. Jak tedy s takovýmto člověkem promluvit, abychom ho neodradili či nevydělali?

Rozhodně si situaci nejdříve v klidu promyslete, nevrhejte se na člověka hned. Vytvořte si pro to jednak **čas**, abyste vy sami měli na hovor klid, nemuseli pospíchat a nebyli nikým rušeni (i nevhodný telefon nebo zaklepání na dveře může někdy hodně pokazit), jednak **prostor**. Pokud budete s někým mluvit o citlivých tématech, je nutné, abyste na to byli pouze dva. Nikdy nebudte, byť v dobré víře („Mám tady kolegyni, ona se v situaci vyzná...“), v přesile. Najděte si klidné místo, kde vás nebude nikdo rušit a kde nebude hrozit, že hovor vyslechne někdo další.

### **Při oslovení samotným:**

- Začněte tím, jak vnímáte situaci vy. Mohou pomoci věty typu: „Všimla jsem si, že...“, „Mám pocit, že...“, „Vidím, že...“
- Nehádejte, co se může dít, nechte druhého, ať vám to sám řekne.
- Nabídněte pomoc a dejte najevo, že můžete a chcete člověka vyslechnout.
- Buďte připraveni na to, že nemusí vaši nabídku přijmout a neberte odmítnutí osobně. Důležité je, aby člověk věděl, že se na vás může kdykoliv obrátit.

### **Pokud člověk vaši nabídku k rozhovoru přijme, pak myslíte na následující:**

- Aktivně naslouchajte (neskákejte druhému do řeči, dívejte se mu do očí, soustřeďte se na to, co vám říká).
- Lidem může pomoci vědět, že v tom nejsou sami, že ostatní to mají podobně, či co jim pomohlo. Mohou pomoci věty typu: „Vím, že je těžké o některých věcech mluvit, ale lidem často pomůže, když se někomu svěřím.“, „Měla jsem tu maminku, která na tom byla podobně, a našly jsme společně řešení.“ Pozor ale na srovnávání jednotlivých situací a také na anonymitu ostatních.

- Dejte jim najevo, že si vážíte jejich důvěry a že ji nezklamete. Informujte je o tom, že informace, které vám sdělili, považujete za diskrétní a že je pro vás samozřejmostí zachovávat mlčenlivost.
- Domluvte se společně na dalších krocích, ideálně na dalším setkání, kde proberete možnosti řešení.
- Povzbudte druhého v tom, že se na vás může kdykoliv obrátit. Ale pozor na hranice vlastního soukromí, stanovte si sami, kdy, kde a za jakých podmínek jste druhým k dispozici.

## **HLEDÁNÍ ŘEŠENÍ – PROVÁZENÍ**

Ke každému člověku a jeho problému přistupujte individuálně. Na základě informací, které od něj získáte, promyslete, jaký typ pomoci by pro něj byl nevhodnější. Připravte si stručný scénář, jak by podle vás mohl vypadat postup, a nachystejte pro něj kontakty a doporučení na další odborníky a organizace, s ohledem na možnosti ve vašem okolí. Kontakty připravte pokud možno písemně (včetně stručné charakteristiky organizace, adresy, telefonického a e-mailového kontaktu, webových stránek, případně jména konkrétní osoby, na kterou se lze obrátit).

S dotyčným pak scénář proberte, vysvětlete mu, co daná organizace/odborník dělá a jak mu zhruba může pomoci. Můžete ho znovu ujistit, že je pro něj i jeho děti dobré, že situaci aktivně řeší. Předajte mu kontakty na další odborníky a organizace. Někteří lidé se těžko odhodlávají další pomoc kontaktovat, objednat se apod. nebo si to později rozmyslí a již tak neučiní. Můžete tedy dotyčnému nabídnout, že zavoláte společně. Pokud máte kapacitu, můžete mu nabídnout i další podporu, např. doprovod do organizace, pomoc s vyplněním dokumentů, pohlídnání dětí apod.

Můžete dotyčnému vyjádřit podporu či pochopení tím, že uvedete nějaké příklady ze svého života nebo ze své praxe, kdy jste řešili obdobné věci. Velký pozor ale dávejte na to, abyste sami neposkytovali rady a návody, jak v dané životní situaci postupovat, pokud sami nejste na danou problematiku odborníky. Někdy i velmi dobře míněné rady mohou klientům uškodit, v lepším případě, pokud rady nezafungují, se můžete vy stát viníkem špatné situace.

Každopádně ujistěte dotyčného, že se na vás nadále může obrátit. Je dobré si s odstupem času zjistit zpětnou vazbu – jak se dotyčnému člověku vede, zda nějakou pomoc využil, jestli nepotřebuje cokoliv dalšího. Zde opět platí pravidla mít na hovor čas a nerušený prostor.

## **SÍŤOVÁNÍ SLUŽEB**

Pro tyto účely je velmi užitečné, pokud budete mít vytvořenou síť spolupracujících organizací a odborníků a databázi kontaktů na ně. Určitě se vyplatí sbírat osvědčené tipy a kontakty, odborníci se vám budou lépe doporučovat, budete-li na ně mít od ostatních pozitivní zpětnou vazbu.

Vybrané organizace a odborníky můžete navštívit, zjistit, jak fungují a jakou mají kapacitu a postupy, co se týká nových klientů, představit sebe i své centrum a domluvit se na případné spolupráci. Můžete také zjistit, zda jsou ochotni s vámi některé problémy a situace konzultovat (pozor na anonymitu klientů) a poradit vám nevhodnější postup.

Myslete také na sebe a najděte si někoho, s kým můžete svou činnost konzultovat – v pomáhajících profesích je dnes běžným standardem pracovat pod supervizí (více o supervizi např. zde: [www.supervize.eu](http://www.supervize.eu))

## SEZNAM ORGANIZACÍ, INSTITUCÍ A ORGÁNŮ

Výčet možných témat a problémů, které mohou vaši klienti řešit, bude jistě veliký. Zkuste si tedy najít kontakty na následující organizace a odborníky ve vašem regionu:

- **OSPOD** (orgán sociálně-právní ochrany dětí), který funguje na úřadě každé obce s rozšířenou pravomocí. Zjistěte si, které sociální pracovníce tam pracují a jak mají rozdělenou působnost
- **zdravotnická zařízení** – sbírejte kontakty na dobré pediatry, psychiatry (dětské i dospělé), případně neurology, fyzioterapeuty či další odborníky
- **pedagogicko-psychologické poradny** (jedná se o školská poradenská zařízení poskytující odborné psychologické a speciálně pedagogické služby a konzultace rodičům, žákům i pedagogům) – aktuální přehled poraden v ČR lze nalézt [ZDE](#)
- **speciálně pedagogické centrum** (poradenská zařízení, která poskytují služby klientům se zdravotním postižením) – aktuální přehled SPC v ČR lze nalézt [ZDE](#)
- **mateřské, základní i střední školy**, které mají dobrou pověst či nějaké specifické zaměření (alternativní přístup, integrují děti s postižením nebo znevýhodněním)
- **psychology, dětské psychology, rodinné terapeuty, manželské poradny** (zjistěte si, kdo funguje na zdravotní pojišťovny a kde je třeba platit hotově)
- **organizace věnující se rané péči, lidem s postižením či jiným handicapem, speciální pedagogy**
- **logopedy**
- **odborníky a organizace věnující se problematice drogových závislostí** - z celorepublikových jsou to například [Drop In](#) nebo [SANANIM](#)
- **odborníky a organizace věnující se obětím trestných činů** (např. [Bílý kruh bezpečí](#)) a problematice domácího násilí (např. [ROSA](#), [Acorus](#), [ProFem](#))
- **odborníky a organizace věnující se oblasti poruch příjmu potravy, výživové poradce**
- **organizace poskytující další sociální služby** (asistence, poradenství, azylové domy, pečovatelské a odlehčovací služby aj.)
- **občanské poradny** (poskytují nezávislé, odborné, nestranné a bezplatné sociálně odborné poradenství v oblasti sociálních dávek, bydlení, zaměstnanosti, finanční a dluhové problematiky, zdravotnictví, školství, práva aj.) – aktuální přehled občanských poraden v ČR lze nalézt [ZDE](#)
- **právníky** (zjistěte si, jaké oblasti se věnují).

Doporučujeme vytvořit si seznam, který budete mít vždy po ruce. Kromě názvu organizace a kontaktních údajů včetně osoby či osob, na které je možné se obrátit, napište stručnou charakteristiku organizace a témata, která řeší (viz předcházející kapitola Síťování).

Jednou za čas zkontrolujte aktuálnost svých údajů, průběžně je doplňujte.