



Financováno
Evropskou unií



Potřeby klientů a pracovníků NZDM v oblasti DZ

Potřeby klientů

V rámci projektu "Resetuj svůj mindset" organizace Neposeda, z.ú., podpořeného ESF OPZ CZ.03.03.01/00/22_021/0001085, jsme se po dobu 12 měsíců věnovali kromě mapování potřeb pracovníků také mapování potřeb klientů NZDM v oblasti duševního zdraví a wellbeingu (dále DZ). Jednalo se o klienty ve věku 9-18 let, přičemž jsme se zaměřili na potřeby klientů v rámci běžného programu na klubu, nikoli na potřeby v rámci terapií, psychologického či adiktologického poradenství, které naše služba poskytuje také.

Potřeby jsme mapovali pomocí nástrojů (viz příloha *Katalog nástrojů na podporu duševního zdraví a wellbeingu klientů NZDM*) přímo v rámci služby, dále kontinuálním zápisem v rámci výkonů do evidenčního systému Nepsys, do *Denní reflexe potřeb pracovníků a klientů* a zejména v rámci porad a intervizí. Všechny zápisy dělali pracovníci sami, tedy nikoli sami klienti. Pracovníci však měli potřeby validované klienty, nebo je klienti sami uvedli. Přesto je vždy potřeba mít na paměti, že zde hraje roli pracovník a jeho případná aktivní snaha potřeby zjistit. Někdy se klienti se svými potřebami svěřili sami. V průběhu projektu jsme zaznamenali, že čím víc se o potřebách mluví, tím snadněji je klienti vyjadřují slovně.

K samotné klasifikaci potřeb klientů jsme zjistili, že je pro nás užitečné nahlížet na potřeby klientů optikou toho, zda se jedná o potřebu „tady a teď“, nebo dlouhodobou potřebu. Usnadňuje to přípravu pracovníků na práci s tématem DZ a přemýšlení o něm.

Webové stránky se všemi výstupy z projektu: <https://neposeda.org/resetuj-svuj-mindset/>

I – Potřeby tady a teď:

Popis obvyklé situace:

Klient přichází zaplaven emocí (naštvaní na učitele, napadení někým ve škole, hádka s kamarády/v rodině apod.), případně se cítí nesvůj, je neklidný, nebo

naopak odpojený, tzv. „vypnutý“ apod. Může také přinášet témata z oblasti duševního zdraví týkající se jeho kamarádů, rodiny, případně téma viděl na sociálních sítích apod.

Potřeby:

- Potřeba zpracovat emoci tady a teď („aby se mi ulevilo“)
- potřeba svěřit se se syndromy viz „témata, která klienti NZDM nejčastěji na klubu řeší v oblasti duševního zdraví“
- potřeba zorientovat se v tom, co se mi děje
- potřeba normalizovat, že mé prožívání je v pořádku
- potřeba poradit se, co mám dělat v konkrétní situaci
- potřeba odborné pomoci: v NZDM či propojení s odborníky z jiných organizací/institucí
- potřeba pomoci v krizové situaci (krizová intervence)

- potřeba bezpečného místa

- potřeba relaxace

- potřeba zbavit se stresu

- potřeba přijetí pracovníky i vrstevníky

- potřeba sdílení s bezpečnou dospělou osobou, která bere klientovy obtíže vážně

- potřeba zprostředkování kontaktu s další osobou, např. rodičem (klient se bojí nějaké téma sám otevřít s rodiči a hledá oporu v pracovníkovi)

- potřeba získat informace o konkrétních obtížích z oblasti duševního zdraví

- potřeba naplnit konkrétní fyziologické potřeby, které mají vliv na duševní pohodu:
 - žízeň
 - hlad
 - zima/teplo
 - dotek (např. chci se zachumlat do doteky)
 - spánek
 - odpočinek
 - relaxace
 - vybití napětí
 - potřeba aktivizace

II – Dlouhodobé potřeby a perspektiva

Popis obvyklé situace:

- klient se dlouhodobě necítí dobře, má sebedestruktivní myšlenky či myšlenky na to, že jeho život nemá smysl; v klubu hledá možnost se svěřit a případně nasměrovat dále
- klient již navštívil či navštěvuje jiné odborníky, nejčastěji psychiatrickou péči (bere medikaci nebo je po hospitalizaci) a v klubu hledá přijetí. Často zažívá nepříjetí svých obtíží a léčby např. ve škole či v rodině.
- klient má obtíže, které se týkají konkrétní oblasti jeho života, často genderové identity, sexuální orientace (transgender tematika, LGBTQ + orientace apod.) a obavy z coming outu či nepřijetí po coming outu ze strany okolí spojuje s duševními obtížemi
- klient má obtíže vyznat se ve svém prožívání, v pojmenování a bezpečném vyjadřování svých emocí; přichází s tím, že má např. dlouhodobé potíže s agresivitou, s nadměrným strachem apod.
- klient se o duševní zdraví sám od sebe nezajímá, ale pokud je na klubu nabídka preventivního programu, rád se zúčastní

Potřeby:

Dlouhodobé potřeby zahrnují jak ty, které mohu a chci naplňovat mimo klub, ale na klubu se je naučím nacházet a realizovat, tak potřeby, které mohu a chci realizovat na klubu. Obecně jsme zaznamenali tyto potřeby:

Potřeba naučit se pracovat s emocemi:

- zdravé ventilování emocí
- pojmenování emocí
- být respektován ve svém prožívání

Potřeba naučit se rozpoznat, vyjádřit a přiměřeně věku i naplňovat svoje potřeby:

- Místa
 - někam patřit (můj klub; moje parta; apod.)
 - hledání vlastní identity
 - safe zóna - relaxační místo
 - bezpečné místo

- sycení
 - jídlo
 - pití
 - být v kontaktu sám se sebou
 - podněty
 - potřeba pozornosti
 - potřeba kontaktu
 - získání informací
 - sdílení
 - nácvik zdravých vztahů s vrstevníky
 - potřeba porozumět svým emocím
 - naučit se novou dovednost
 - naučit se vyjadřovat
 - poznat svoje zdroje
- podpory
 - získávání sebedůvěry
 - získávání samostatnosti
 - potřeba pozornosti
 - potřeba péče
 - potřeba kontaktu
 - korektivní zkušenost - kontakt s bezpečným dospělým
 - korektivní zkušenost - kontakt s bezpečnými vrstevníky
 - nácvik technik na podporu duševního zdraví
 - poznat svoje zdroje
 - podpora při komunikaci s rodinou
- ochrany
 - bezpečí
 - řešení konkrétních problémů (např. ohlašování)
 - řešení krizových a náročných situací (dlouhodobých)
 - přijetí v případě stigmatizující situace (po hospitalizaci, psychiatrická léčba, různé odlišnosti a příslušnost k různým menšinám)
- hranic
 - pravidla
 - nácvik zdravých vztahů s vrstevníky, včetně korektivní zkušenosti
 - nácvik zdravých vztahů s dospělými, včetně korektivní zkušenosti

Témata, která klienti NZDM nejčastěji řeší z oblasti duševního zdraví a wellbeingu

Součástí mapování potřeb klientů bylo i mapování témat, která s pracovníky řeší a jež se týkají jejich psychické (ne)pohody. Můžeme je rozdělit na témata týkající se náročné situace, dále na témata, jak se naopak cítit lépe, a témata reflektující pozitivně vnímané emoce.

Témata týkající se náročné situace

- vztahy v rodině (rozvod, rozchod rodičů; vztahy se sourozenci, nemoc rodiče včetně duševních onemocnění a obavy o něj; vztahy s prarodiči, vztahy s širší rodinou, např. s bratranci a sestřenicemi)
- náročná událost: nemoc, nehoda, sebevražedný pokus v rodině
- šikana ve škole, též z důvodů duševního zdraví
- špatná známka ve škole
- odebrání z rodiny
- umístění do ústavní péče
- úzkosti, deprese, sebepoškozování
- sebevražedné myšlenky
- emoce a prožívání vnímané klientem jako náročné (vztek, agresivita, beznaděj)
- negativní vztah k sobě, ke svému vzhledu a tělu
- obavy z lékařských vyšetření, včetně psychiatrických, a to i z hospitalizace
- závažná situace (spadající pod oznamovací povinnost)
- nároky ve škole (hodně učení, hodně testů)
- nároky na školní docházku
- partnerské vztahy a konflikty
- přátelské vztahy a konflikty
- obava z těhotenství
- respekt ve vztazích
- obavy z nepřijetí (obavy z coming outu; transgedner identita versus homofobní a transfobní prostředí)
- stěhování a jakékoli větší změny
- materiální nedostatek
- absence smyslu života a vlastní hodnoty

témata „jak se cítit lépe“

- potřeba rychlé úlevy např. při stresu z písemky ve škole

- potřeba úlevy v dlouhodobě náročné situaci (rozvod, nemoc rodiče, partnerské vztahy)

pozitivně vnímané emoce

- radost z úspěchu např. ve škole
- radost ze sdílení, na klubu i mimo něj
- radost z tvorby (malování, vyrábění, kreslení, točení filmů, skládání hudby)
- radost z kontaktu s živým zvířetem - psem
- radost z dárků (např. blížící se narozeniny, Vánoce)
- radost z návštěvy pracovníků v ústavním zařízení či v nemocnici

Potřeby pracovníků

V rámci projektu *Resetuj svůj mindset* jsme zjistili, že zaměření na téma duševního zdraví a wellbeingu (dále jen DZ) klientů NZDM přineslo nové nároky na pracovníky, včetně zvýšené nutnosti psychohygieny, dodržování profesních hranic mezi obory (sociální práce a terapie) a osvojení si trauma senzitivního přístupu. Aby se pracovníci mohli tématu DZ klientů věnovat skutečně bezpečně, bylo nutné nejprve zmapovat, co vlastně pracovníci potřebují k tomu, aby se podpoře DZ svých klientů mohli věnovat.

Ke zkoumání potřeb pracovníků jsme využili několik nástrojů, přičemž jsme se neomezovali pouze na potřeby pracovníků naší organizace, ale udělali jsme dotazníkové šetření i mezi pracovníky NZDM jiných pražských organizací. Průběžně jsme také debatovali téma s NÚDZ a dalšími organizacemi (Beztíže, Vrtule, Ymca, Proxima), včetně zaštiťující organizací ČAS, a to v rámci pracovní skupiny *Duševní zdraví dětí a mladistvých* pořádané Metropolitním zdravotnickým servisem, pracovní skupiny MHMP či kulatých stolů, a diskutovali jsme s dalšími typy organizací v rámci pracovních skupin o tom, co by naopak oni očekávali v rámci spolupráce s NZDM.

Uvnitř naší organizace proběhly 2 fokusní skupiny, které mapovaly potřeby všech pracovníků 2 NZMD (Hopop a Autobus). Vyzkoušeli jsme model kontinuálního zápisu potřeb, do kterého jsme zahrnuli jak potřeby pracovníků, tak potřeby klientů, a dále jsme si vyzkoušeli zapisování potřeb pracovníků do dotazníku zaměřeného na psychohygienu. Nejvíce se nám kromě dotazníkového šetření osvědčily fokusní skupiny a především dostatečný prostor věnovaný potřebám pracovníků na intervizích, supervizích a pravidelných poradách, stejně jako zápisy denních výkonů v systému Nepsys.

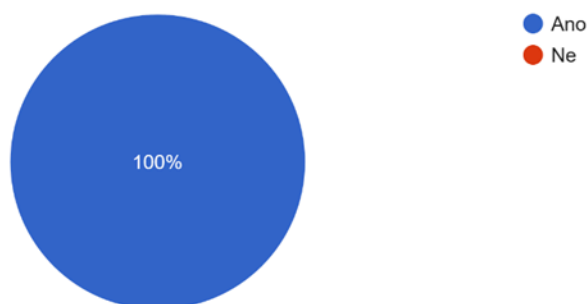
Dotazníkové šetření mezi pražskými NZDM

Dotazníkové šetření probíhalo v dubnu 2023 a celkem na něj odpovědělo 37 pracovníků různých pražských NZDM. Zde uvedeme hlavní závěry z šetření.

Všichni pracovníci uvedli, že se setkávají u klientů s potížemi v oblasti duševního zdraví.

1. Setkáváte se u Vašich klientů s obtížemi v oblasti psychického zdraví?

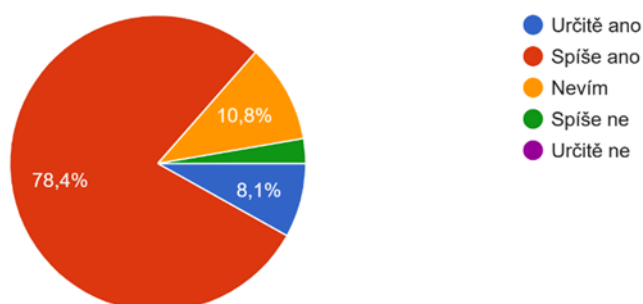
37 odpovědí



Ačkoli 78 % respondentů uvedlo, že spíše dokáže tyto klienty rozpoznat a 8 % je rozpozná s jistotou, menší jistota panuje ohledně toho, jaké potíže mají. Zde nevedl nikdo, že je rozpozná s jistotou, 19 % uvedlo, že je spíše nepoznává, a 19 % neví.

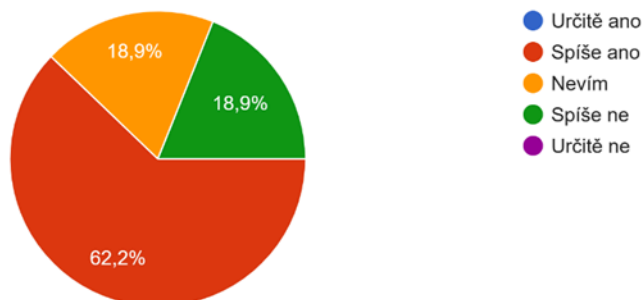
2. Dokážete tyto klienty rozpoznat?

37 odpovědí



3. Dokážete rozpoznat, jaké potíže klienti v oblasti psychického zdraví mají?

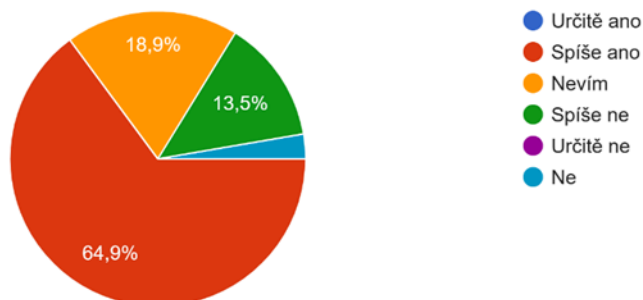
37 odpovědí



U pracovníků pak nepanuje jistota, jakou pomoc klienti na klubu potřebují:

5. Dokážete rozpoznat, jakou pomoc a podporu klienti s psychickými obtížemi na službě potřebují?

37 odpovědí



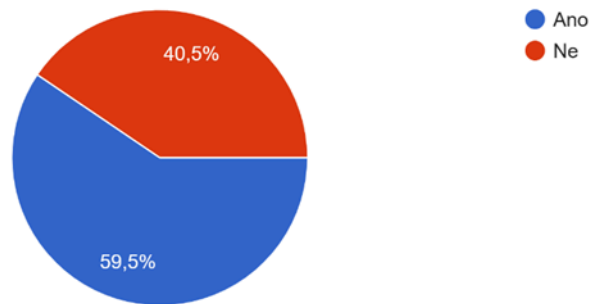
Z uvedených grafů vyplývá, že pracovníci NZDM si uvědomují duševní obtíže klientů, věnují jim pozornost a zajímají se o ně. O tom vypovídá i obsáhlý výčet těchto obtíží, kteří pracovníci uvedli.

Zároveň se potýkají s nejistotou, s čím přesně klienti přicházejí a co jim mohou na klubu nabídnout.

V případě nejasností a potřeby podpory se téměř 41 % pracovníků nemá na pracovišti na koho obrátit, což je poměrně vysoké číslo.

6. Máte na pracovišti osobu, na kterou se můžete v případě nejasností obrátit a která Vám může s oblastí psychického zdraví klientů pomoci?

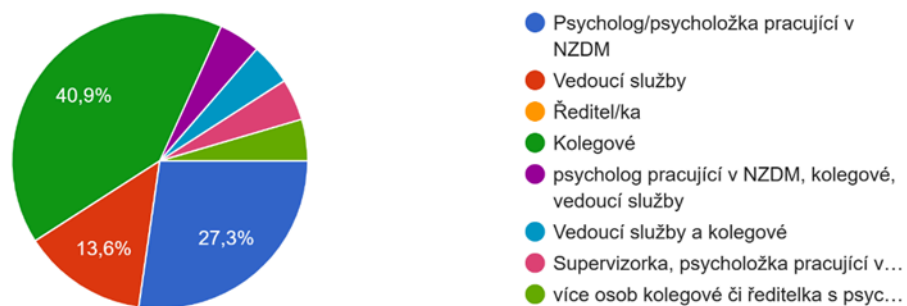
37 odpovědí



Ze zbylých téměř 60 % pracovníků dostává největší podporu od svých kolegů. Pokud má organizace psychologa/žku pracujícího v NZDM, pak využívají jeho/její odbornosti.

Uveďte jeho/její pracovní pozici:

22 odpovědí

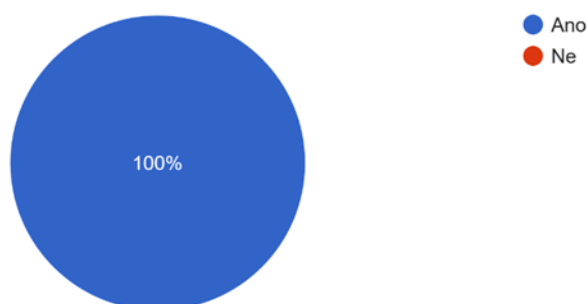


Tento graf ukazuje, že síť vzájemné podpory mezi kolegy je převládajícím nástrojem, kde pracovníci NZDM své otázky týkající se DZ klientů řeší.

Pracovníci přitom mají ve 100 % případů zájem o další vzdělávání v oblasti DZ klientů, ať již na pracovišti, nebo mimo ně,

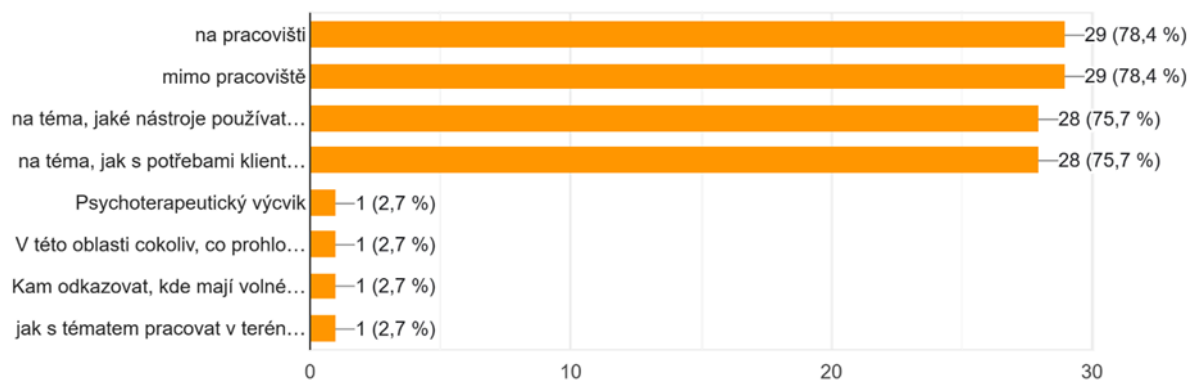
7. Chtěl/a byste získat víc znalostí a dovedností v oblasti psychického zdraví dětí a dospívajících?

37 odpovědí



Školení/vzdělávání:

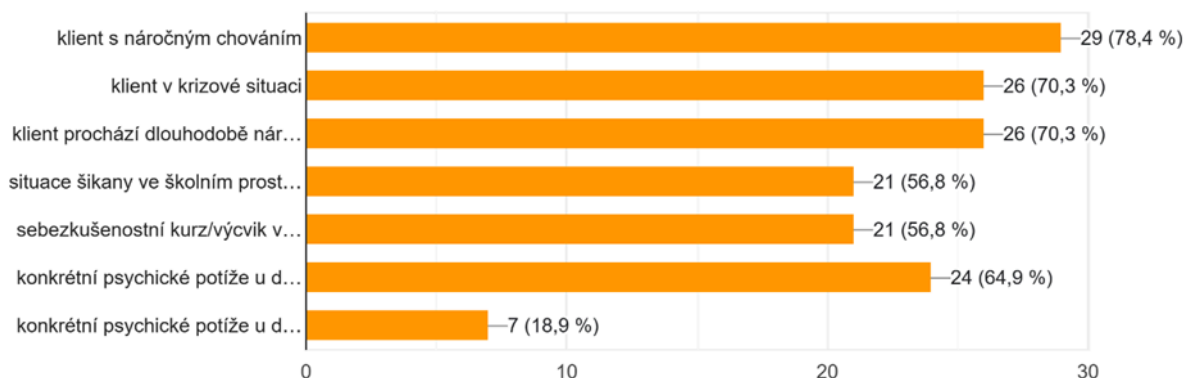
37 odpovědí



Převládá pak zájem o prakticky zaměřené vzdělávání (návčik) na téma klientů s náročným chováním, klientů v krizové situaci či dlouhodobě náročné situaci. Zájem mají pracovníci také o vzdělávání na téma konkrétních psychických obtíží.

Praktický nácvik, jak jednat v obtížných situacích:

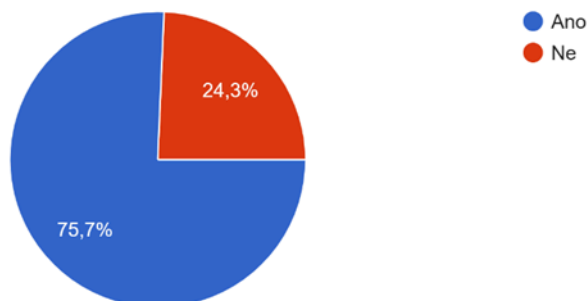
37 odpovědí



Zajímavou odpověď také přineslo dotazování, zda pracovníci sami dostávají podporu na pracovišti pro svoje vlastní DZ. Ačkoli bychom to mohli předpokládat jako standard, čtvrtina respondentů uvedla, že tuto podporu nedostává.

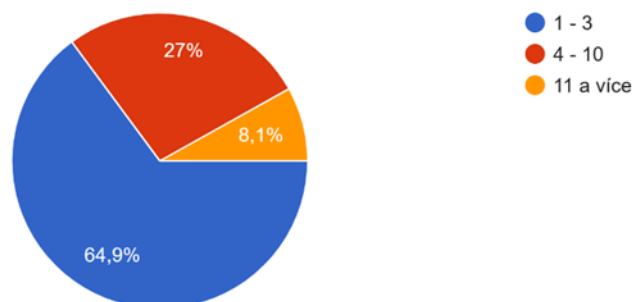
8. Poskytuje Vaše organizace podporu pracovníkům a pracovnícím v oblasti jejich psychického zdraví?

37 odpovědí



Zajímavostí také je, že mezi respondenty převládají pracovníci se zkušeností v NZDM 1-3 roky (65 % respondentů). To odpovídá zkušenosti, že v NZDM dochází k poměrně časté fluktuaci pracovníků. Často v NZDM pracují studenti či čerství absolventi VŠ.

Roky praxe v NZDM:
37 odpovědí



Fokusní skupiny

Fokusní skupiny, které jsme v rámci projektu provedli s pracovníky dvou NZDM naší organizace (NZDM Autobus a NZDM Hopo), ukázaly, že potřeby pracovníků v oblasti tématu DZ jejich klientů nelze oddělit od jejich dalších či celkových potřeb v rámci svojí práce a organizace. Ukázalo se například, že pracovníci celkově řeší možnosti, jak některé složky svojí práce, zejména administrativní, dělat efektivněji, a mít tak víc prostoru na přípravu aktivit na klubu i řešení individuálních kazuistik. Dalšími obecnými tématy byla dostatečná personální kapacita na službách (ideálně alespoň 3 osoby), problémy s technickým vybavením (padající wifi) ad.

Pracovníci se dále shodovali na tom, že nástroje, které v práci využívají, jim vyhovují, ale potřebují zvýšit své kompetence v oblasti práce s dětmi a mládeží s psychickými poruchami. V rámci své práce mohou vyzorovat nějaký duševní problém, ale nemají kompetence jej diagnostikovat. Potřebují však vědět, jak se zachovat v případě jeho projevů, tedy umět adekvátně reagovat v případě, že dítě projevuje symptomy duševního onemocnění.

Hlavní potřebou sociálních pracovníků představuje rozšíření znalostí v oblasti duševního zdraví - jak rozpoznat duševní onemocnění a reagovat v případě krizové intervence (ohrožení sebe samého či okolí - např. agresivita), jak doporučit návaznou službu a pomoc a jak jednat v případě ohrožení klienta s rodinou.

Témata, která se úzce týkala DZ klientů, většinou zdůrazňovala náročnost kombinace klientů, kteří problémy s DZ tematizují, a těch, kteří je netematizují. Jako příklad uveďme klientku, která má zkušenost s několika hospitalizacemi kvůli sebepoškození a pokusu o sebevraždu a která o svých zkušenostech ráda a často mluví, tráví čas na klubu s klientkou, která na klub dochází spíš z důvodu sociálního znevýhodnění (nedostačující podmínky pro učení a volný čas v rámci nevyhovujícího bydlení, pomoc s přípravou do školy, trávení volného času apod.)

Denní reflexe potřeb a témat

Kromě výše uvedených zdrojů jsme se rozhodli vyzkoušet zaznamenávat potřeby pracovníků, klientů a témata, která řeší ve vztahu k DZ, formou denního zápisu do tabulky *Denní reflexe potřeb a témat*.

Datum a reflexe celého dne (pocit pracovníka*ice)	Klient (zkratka nebo kód)	Téma	Potřeba klienta*ky	Potřeba pracovníka*ice	Denní reflexe klienta*ky (podklad pro intervizi)

Pracovníci zahrnovali do tabulky i další témata a potřeby než ty týkající se duševního zdraví. Bylo to z toho důvodu, že jsme tabulku chtěli použít jako podklad pro každodenní práci, ne jako izolovaný sběr dat pro potřeby projektu. Také jsme nechtěli oblast předem omezit, abychom neztratili nová možná témata a potřeby, které by se začaly objevovat. Byli jsme si také vědomi rizika, abychom se kvůli projektu nezaměřovali příliš na duševní zdraví klientů a nestalo se, že přehlédneme jiná témata a potřeby.

Zjistili jsme však, že zápis do tabulek jako další administrativní povinnost je pro pracovníky časově náročné. Nejvíce se nám proto osvědčily fokusní skupiny a především dostatečný prostor věnovaný potřebám pracovníků na intervizích, supervizích a pravidelných poradách, stejně jako zápisy denních výkonů v systému Nepsys.

Potřeby a témata klientů, které vzešly ze sběru těchto dat, jsou detailněji popsány v kapitole *Potřeby klientů*.

Hlavní potřeby pracovníků

- potřeba mít dostatečné informace, jak pracovat s konkrétními projevy obtíží v oblasti DZ
- potřeba sdílet s kolegy náročné situace v životě klienta či na klubu a radit se o postupu
- dostatečné personální obsazení (ideálně 3 osoby na službě)
- umět poskytnout plnohodnotnou krizovou intervenci
- umět motivovat klienta, aby se vyhýbal rizikovému chování
- nácvik rozhovorů a řešení konkrétních situací
- mít více informací o LGBT+ (jaké jsou druhy orientací, co znamená jaká zkratka či anglický výraz)
- mít více informací o transgender problematice, vědět, jak reagovat
- vědět, jak reagovat, když se klient svěřil se závažnou situací
- vědět, jak poznat, kdy je situace v oblasti DZ klienta v daném okamžiku vážná, zejména v tématu sebevražedných myšlenek a sebepoškozování
- naučit se pracovat s konkrétními pomůckami, zejména s emočními kartami (mít vhodný předvýběr, vědět, kdy a jak je vhodné je použít)
- mít sadu nápadů na preventivní program v oblasti duševního zdraví
- umět relaxační techniky a umět je naučit druhé (klienty); vědět, zda jsou nějaká rizika
- mít dobře osvojený trauma senzitivní přístup - obavy pracovníků z retraumatizace u klientů, kde trauma neznáme
- mít jasné nástroje na práci s DZ, které lze hned uplatnit; jako dobrý příklad uveďme aplikaci Nepanikař, kterou lze klientům doporučovat
- mít dostatek edukačních materiálů, jak k DZ, tak souvisejících (např. hodnotové obrázky na témata diverzity, vlivu menstruačního cyklu na emoční prožívání, respektujících vztahů včetně konsentu atd.)
- kvalitní, častá a dostatečně dlouhá klientská supervize
- kvalitní a dostatečně dlouhá intervize

- mít zpracovaná vlastní témata (sebezkušenost)
- umět komunikovat závažné situace a možné ohrožení klienta s rodinou
- mít jasný plán, jak postupovat v náročné situaci
- mít jasný postoj organizace k tomu, jak se staví k anonymitě klienta, zejména v náročné situaci
- dobré předávání informací o klientovi v týmu
- vědět, jak pracovat s klienty s různými tématy najednou (př. klient po hospitalizaci na psychiatrii a klient řešící především volný čas a přípravu do školy)

- umět hraničit témata tak, aby služba i další klienti nebyli závažnými tématy zahlceni, ale zároveň se tématům nevyhýbat
- mít vhodné kontakty na další finančně a časově dostupnou péči v oblasti DZ (psycholog, terapeut, psychiatr)
- mít kontakty na další orgány a instituce (OSPOD, Policie ČR, PPP, školy)
- dobré podmínky pro psychohygienu na pracovišti, zejména nebýt přetížení administrativou, poradami apod.
- mít s kým konzultovat přímo na pracovišti konkrétní kazuistiky
- mít psychologa a terapeuta přímo na pracovišti NZDM
- mít vhodné prostory pro tyto odborníky (např. oddělenou terapeutickou místnost)
- mít s kým konzultovat kazuistiky a odborné otázky pro terapeuty pracující v jiných NZDM, kteří nemají v týmu s kým sdílet svoje témata, a to včetně supervize
- vhodné vybavení klubu, aby sloužil skutečně jako bezpečné místo

Další témata pracovníků týkajících se DZ klientů NZDM

Kromě potřeb jako takových ještě zmíníme témata, která ve vztahu k DZ klientů přinášeli pracovníci dalších pražských NZDM a která zaznívala při diskusích v rámci setkávání s pracovníky NZDM, např. na setkávání v NÚDZ, v rámci setkání s NZDM, pracovní schůzky PS *Duševní zdraví dětí a mladistvých* pořádané Metropolitním zdravotnickým servisem:

- obavy z otevírání témat DZ
- nejistota, zda a vůbec témata otevírat v terénu: je terén bezpečné místo? mohou zde klienti vyjadřovat své emoce?
- jak poznat, kam až se pouštět, kam už ne?
- obavy z retraumatizace klientů
- obavy z ohlašovací povinnosti
- pracovníci vnímají náročné situace v oblasti DZ jako nový typ ohrožení klienta; často však nevědí, jak mají v případě takového ohrožení postupovat