

**NIC SE NEZMĚNÍ, KDYŽ SE NIC NEZMĚNÍ**

Design sociální služby  
safe space/NZDM s  
rovnocennými složkami  
prevence sociálního a  
duševního zdraví



Koncept a dosavadní postup realizace

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"  
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Co je to safe space /NZDM

NZDM jako jediná sociální služba zaměřená výhradně na děti a mladé lidi byla založena především s důrazem na prevenci sociálního zdraví klientů.

V rámci projektu však 100 % respondentů výzkumu říká, že současný většinový klient řeší ve stejné či dokonce vyšší míře i duševní zdraví. Prevence duševního zdraví (která vždy byla jednou ze součástí prevence sociálního zdraví) tak nabírá na důležitosti a stává se rovnocennou prevencí sociální.

**Jako safe space označujeme každé NZDM, které dává prevenci sociálního i duševního zdraví stejnou prioritu a klientům nabízí služby kombinující tyto dvě složky „na míru jeho okamžitým potřebám“.**

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"  
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Proč potřebujeme safe space/ NZDM

**10 z 10 NZDM vnímá posun v potřebách většinového klienta směrem k prevenci duševního zdraví.**

- Přestože lokalita je klíčovým determinantem klientských požadavků na NZDM, v tomto se shodují zapojené NZDM napříč lokalitami.

“Ano, máme i klienty, kterým jde v jejich rodině skutečně o život, zanedbávané děti a oběti trestných činů. A pro ně tady určitě vždycky chceme být, protože jsme jejich poslední naděje. Ale jejich podíl v klientské základně poslední roky klesá.”

“Máme tady poměrně silnou skupinu “dětí se zlatou kreditkou” a terén se do značné míry přesunul z ulice do obchodních center.”

“Troufám si říct, že takového toho klasického sociálně slabého klienta nemáme ani jednoho - a to jsme je i aktivně hledali.”

“Pamatujeme divoké OOs, kdy jsme byli i několikrát vykradeni. Dneska jasně, jsou to i návykové látky, ale mnohem víc řešíme duševní zdraví.”

Všechny zapojené NZDM samy začaly s prevencí duševního zdraví v reakci na poptávku klientů, samostatně a bez systémové podpory. Toto potvrzuje, že projekt je potřebný a měl by mít ambici vést k aktualizaci služeb a metodik v NZDM napříč celou Českou republikou.

Název a číslo projektu: “Nic se nezmění, když se nic nezmění”

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Z čeho design safe space/NZDM vychází

Design se opírá o metodiky Human centred design a Teorie změny a postup, který jsme jako tým realizovali, byl následující:

- 1) Mapování cílené změny podle Teorie změny
- 2) Výzkumná část
  - a. Dotazník na pracovníctvo zapojených NZDM Kompas NZDM
  - b. Hlubkové rozhovory s vedoucími zapojených NZDM (7 rozhovorů)
  - c. Skupinové rozhovory/workshopy s celými týmy zapojených NZDM (9 setkání)
- 3) Vyhodnocení zjištěných informací a jejich konzultace s odborníky (metodik, odborník na DZ)
- 4) Návrh designu safe space/NZDM, jeho zpětná validace respondenty a finalizace
- 5) Prototypování dílčích pomůcek změny (mastermind, sebezpoznavací kurz, podpora k designu)
- 6) Opakované testování prototypů a zapracovávání zjištěných nedostatků

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



# Klíčová zjištění dle Teorie změny

Safe space jsme definovali jako bezpečný prostor, místo, kde přítomní prožívají pocit bezpečí.

- a) Co se musí stát pro to, aby klienti v NZDM (nebo i v terénu) zažívali při kontaktu s pracovníkem tento pocit bezpečí? **Pracovnice/pracovník musí být bezpečnou dospělou osobou, která kolem sebe vytváří bezpečný prostor, do kterého klient vstupuje.**
- b) Co umožňuje pracovníctvu být **bezpečnou dospělou osobou**? **Vlastní sebe-poznání** a možnost bezpečné realizace v práci, **bezpečné pracovní prostředí** a zdravá rovnováha mezi prací a soukromým životem.
- c) Jak zajistíme **bezpečné pracovní prostředí**? To svými volbami a managementem **zajišťuje vedoucí NZDM.**
- d) Jak podpoříme vedoucí služby k budování bezpečných pracovišť? Vedoucí potřebuje cítit podporu své organizace, případně dalších stakeholderů kteří **uznávají důležitost služby.**

Tím jsme definovali tři klíčové role ve změně – pracovníctvo, vedoucí a organizaci.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"  
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Výzkum potřeb pracovníctva (individuálně)

Potřeby pracovníctva byly zkoumány individuálně, dotazníkem Kompas NZDM. Většina skupin potřeb byla alespoň středně naplněna.

Potřeby které nejsou naplněny (v dotazníku mají průměrnou hodnotu nižší než 3 tj. jedná se o nesouhlas s naplněním potřeby):

**2,4** - Potřeba podpory DZ pracovníka v práci (individuální supervize, intervize, terapie, konzultace)

**2,7** - Potřeba spolupracovat na prevenci DZ s dalšími subjekty, experty a návaznými službami

**2,9** – Dobrá, dobře hodnocená práce (výdělek, dovolená, délka a množství směn, společnost si mě váží)

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"  
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Výzkum potřeb kolektivů safe space/NZDM

Kolektivní potřeby pracovníctva safe space/NZDM byly šetřeny pomocí skupinových rozhovorů/workshopů, za účasti vedoucího a ideálně všech členů týmu.

Kriticky nenaplněné potřeby:

**0 z 9 NZDM má plnou paletu spolehlivých kontaktů pro návaznou práci s klientem.**

- Žádné NZDM se nemůže plně opřít o spolehlivou a kompletní navazující síť zahrnující policii, OSPOD, psychology, psychiatry a psychoterapeuty.

Pokud ale nějaká z položek chybí a nebo je nespolehlivá, pracovník nemá klienta kam dále předat a jeho práce je naplněna pocitem zmaru.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"  
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Výzkum potřeb kolektivů safe space/NZDM

Kriticky nenaplněné potřeby:

## 9 z 9 NZDM brání v kvalitním výkonu kvalitní prevence DZ malý počet pracovníků na směně.

- Standardně jsou na směně v klubu přítomny dvě osoby což je naprosté minimum pro výkon individuální prevence DZ. Není však výjimkou, že je přítomna pouze jedna osoba. Pouze ve dvou NZDM může nastat i situace, že jsou na směně přítomny 3 pracovnice - a z hodnocení pracovníků se zkušeností v tomto nastavení vyplývá, že oproti 2 pracovnícím na směně se jedná o diametrální rozdíl co se kvality poskytování služby i stresu pracovníka týče.

## 9 z 9 NZDM poskytuje svému pracovníctvu pouze základní podporu v psychohygieně práce

- Individuální supervize a intervize jsou vzácné, benefit v podobě terapie prakticky neexistuje. Podporu poskytuje především vedoucí. Čas na zpracování vlastních emocí mezi jednotlivými klienty je minimální. Zpravidla není možné aby klienta řešil pracovník, který je nekompetentnější.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Výzkum potřeb kolektivů safe space/NZDM

Nedostatečně naplněné potřeby:

**2 z 9 NZDM mají možnost psychoterapeutických služeb pro své klienty.**

- Ostatní jsou odkázáni na kontakty na volném trhu a tržní ceny.

**3 z 9 NZDM mají prostor vyhovující potřebám komplexní prevence DZ.**

- Ostatní jsou v prostorách, které jsou buď příliš malé, a/nebo nemají vhodné rozvržení. To znamená že je omezen počet klientů, případně je omezena možnost individuální práce s klientem, nebo tato práce nemůže být vykonávána v nejvyšší kvalitě (hluk, vyrušování, vizuálně rušivé a nepříjemné prvky...)

**4 z 9 NZDM mají plně vyhovující systém pro vykazování a administrativu.**

- Většina NZDM má vykazovací systém podřízený primárně potřebám mateřské organizace, tj. optimalizovaný pro jiný typ sociálních služeb. Žádný není připraven na vykazování činností týkajících se prevence DZ.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"  
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Výzkum potřeb kolektivů safe space/NZDM

Příležitosti pro zlepšení:

**9 z 9 kolektivů NZDM vnímá jako klíčovou kompetenci pro prevenci DZ emoční zralost pracovníctva, zejména co se práce s hranicemi týče**

- Tato zralost ovlivňuje jak kvalitu práce s klientem, tak atmosféru a spolupráci v týmu.

**9 z 9 NZDM má nástroje ke vzdělávání pracovníctva v oblasti péče o DZ**

- NZDM mají finanční zdroje i pestrou nabídku vzdělávání v oblasti prevence DZ, výzva je to pouze z pohledu personálního řízení – kdo, kdy a na jaký kurz půjde.

**9 z 9 NZDM usiluje o diverzitu v týmech a její dopady hodnotí velmi kladně**

- Všechny zapojené NZDM usilují o diverzitu pracovníctva (gender, vzdělání, mateřský jazyk, věk). Pouze 1 NZDM má homogenní tým – o diverzitu usilují při náboru a hlídají, aby se lišily kompetence a specializace jednotlivých pracovníků.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Výzkum potřeb vedoucích safe space/NZDM

Potřeby vedoucích NZDM jsme mapovali v individuálních rozhovorech, resp. ve dvou případech se jednalo o tak malé týmy, že jsme je řešili skupinově. Z rozhovoru vyplynulo, že nároky, které jsou ve vedoucí kladeny jsou velmi vysoké zatímco podpora není adekvátní. Očekává se, že si to „nějak zařídí“ – ale nedostává na to prostor.

## Židle, na kterých sedím

- Vedoucí NZDM pro svou práci potřebuje nejméně dva druhy kompetencí. Jednak, musí do hloubky rozumět problematice sociální práce - protože je tím prvním, na koho se tým obrací v nejistotě a zároveň je garantem kvality a advokátem služby. Jednak musí mít pokročilé manažerské dovednosti, protože je odpovědný za personální, strategickou a do jisté míry i finanční stránku.

## Tlaky, které absorbují

- Vedoucí NZDM stojí mezi týmem a organizací, případně stakeholdery a dalšími stranami. Reprezentuje službu, vyjednává podmínky pro tým a zároveň přijímá a předává zpětnou vazbu.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Cíl designu služby safe space / NZDM

Cílem designového úsilí je **evoluční návrh** sociální služby safe space / NZDM, vycházející ze zkušeností a adaptací těch NZDM, které už prevenci duševního zdraví, v reakci na poptávku klientů, běžně dělají.

Obsahem designu je shrnout dosavadní nejlepší praxi která vznikla evolučním způsobem, obohatit ji relevantní inovace a odborný pohled.

Celek má být pro odbornou veřejnost zdrojem inspirace – pro vlastní rozvoj, pro redefinici standardu i pro vyjednávání se zřizovateli a financujícími subjekty.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"  
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Nutné podmínky pro safe space/NZDM

Bez čeho safe space/ NZDM nemůže poskytovat kvalitní prevenci duševního zdraví?

## Podpora pracovníctva

- supervize, vzdělávání, dostatek osob na službu (personální kapacity)
- pokud tato podmínka není splněna, pracovníci neposkytují kvalitní službu a nebo ji poskytují na úkor vlastního duševního a sociálního zdraví

## Zasítování

- zasítování pracovníků a organizace (mám se s kým poradit, kde se školit, s kým spolupracovat; mám dobrý kontakt na další orgány jako je OSPOD, PČR; mám kam poslat klienty do navazující péče)
- pokud tato podmínka není splněna, klientovi v krizi není jak dále pomoci a všechna sociální práce de facto končí nastavením individuálního plánu

## Podporující organizace

- organizace si stojí za službou safe space, zajišťuje jí vše, co k tomu potřebuje
- pokud tato podmínka není splněna, nemůže se služba dlouhodobě věnovat své činnosti a rozpadá se

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Revoluční požadavek na provoz safe space/NZDM

Ačkoli design sociální služby safe space/ NZDM vychází z nejlepší realizované praxe, přináší i revoluční inovaci ve složení týmu NZDM. Tato inovace se v zapojených NZDM již místy objevuje, ale v současném nastavení je často za hranou jejich provozních možností.

## 3 osoby na směně

- Na každé směně musí být přítomny 3 pracovnice/pracovníci a alespoň dvě osoby s kompetencí pro individuální práci (v praxi se jedná o rozhovory vedoucí k individuálním plánování).
- Cílem tohoto nastavení je získání maximálního prostoru pro individuální práci bez toho, aby utrpěla kvalita skupinových aktivit.
- Nastavení vede ke zvýšení kapacit a zkvalitnění péče.

Požadavek 3 osob na směně také formálně uznává a oceňuje diverzitu týmů v safe space /NZDM.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"  
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



# Revoluční požadavek na provoz safe space/NZDM

Pracovníctvo podle kompetence k individuální práci dělí do dvou skupin a umožňuje maximální vytěžení schopností a dovedností každého pracovníka a zlepšuje flexibilitu týmů.

Pracovník s kompetencí pro individuální práci	Pracovník bez kompetence pro individuální práci
Je bezpečnou dospělou osobou, s jasně nastavenými hranicemi, vyzná se v sobě, zná svá slabá místa - a nebo na tom aktivně pracuje	
Zná pravidla nenásilné komunikace	
Má vzdělání odpovídající sociálnímu pracovníkovi, pracovníkovi v soc. službách a alespoň 6m praxi v přímé práci v NZDM	Má vzdělání odpovídající sociálnímu pracovníkovi, pracovníkovi v soc. službách, nebo alespoň 6m praxi v práci s cílovou skupinou dětí dle věku.
Orientuje se v problematice duševního zdraví	Orientuje se v péči o děti a mladé lidi
Je absolventem kurzu krizové intervence	Zná pravidla skupinové práce
Vykonává přímou i nepřímou práci	Vykonává pouze přímou práci
Absolvuje jednou ročně týdenní výměnný pobyt v jiném safe space/NZDM	Může se jednat i o dobrovolníka, kontraktora, dlouhodobou stáž
Absolvuje intervize na týdenní/14 denní bázi, supervize alespoň jednou měsíčně	Pokud má vzdělání odpovídající sociálnímu pracovníkovi/pracovníkovi v soc. službách, po 6m praxe může od vedoucího přijmout kompetenci pro individuální práci.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"  
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Další inovativní požadavek safe space / NZDM

## Psychoterapeut je součástí týmu

- Psychoterapeut je safe space/NZDM k dispozici alespoň na 1/8 úvazku (tj. 5 hodin týdně)

### a) Péče o klienty

- a. Pro klienty poskytuje terapie alespoň v rozsahu 4 hodiny týdně (tj. kapacita min. 4 klienti týdně)
- b. Může svou kapacitu poskytovat i formou kontraktu
- c. **Terapeut se neúčastní přímé práce s klienty v safe space /NZDM**

### b) Intervize a kazuistiky

- a. Terapeut je alespoň na 1 hodinu týdně k dispozici týmu safe space na intervizi a konzultování kazuistik

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Terénní část – safe spot

Terénní práce má svá specifika, i v terénu však je možné provádět prevenci duševního zdraví, a to prostřednictvím tzv. safe spot. Tyto místa už dnes vznikají např. ve školách nebo v obchodních centrech.

## safe spot

= místo v časoprostoru, které vzniká přítomností terénního sociálního pracovníka/pracovníka v sociálních službách

### Základní požadavky:

- místo má pevnou polohu a pevné časové ohraničení
- místo je chráněno před deštěm
- 2-3 lidé zde mohou bez velkého vyrušování sedět alespoň 20 minut

### Pokročilé požadavky

- vnitřní prostor (teplota alespoň 16 C v zimním období)
- možnost konzumace jídla/nápoje
- dostupná toaleta
- klid, nevyrušování

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"  
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



EVROPSKÁ UNIE  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Dílož pomůcky změny na safe space /NZDM

Kromě celkového designu vznikly tři pomůcky, které mají obecně NZDM pomoci s procesem změny na safe space.

## a) Sebezkušenostní víkendy pro pracovníctvo

- Série dvou na sebe navazujících pobytových víkendů pod vedením terapeutů Tomáše Majtána a Rút Jungwirthové z organizace Neposeda.
- Prototyp je v přípravě.
- Testovací běh víkendů bude spuštěn na jaře 2026.

## b) Mastermind pro vedoucí NZDM

- Částečně samořizené měsíční setkání vedoucích NZDM nad tématy a výzvami týkajícími se vedení NZDM, vzájemné sdílení zkušeností, poznatků a vzájemná podpora.
- Spuštěno 25. 7. 2025, zatím proběhla celkem 3 offline a 1 on-line setkání
- Již proběhly 2 iterace nad termíny místy a organizací setkání, formát se nadále vyvíjí.

## c) Podpora designových a strategických aktivit NZDM a jejich organizací

- Zapojené NZDM mohou využít nabídky facilitace strategických a designových workshopů, výzkumu a mentoringu
- První workshop proběhne 5.1. 2026

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"  
Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)

# Cíle pomůcek pro změnu na safe space / NZDM

Cílem pomůcek je pomoci zapojeným NZDM k transformaci na safe space/NZDM.

V tuto chvíli jsou všechny pomůcky vázány na aktivity projektového týmu, což limituje možnosti jejich využití.

V druhé polovině projektu proto budeme usilovat o důkladné otestování a finalizaci designu s důrazem na co nejvyšší míru udržitelnosti a použitelnosti i po ukončení projektu.

Vzhledem k tomu, že se jedná o formáty, které (pokud je nám známo) v kontextu sociálních služeb ještě nebyly použity, jde o experiment který může a nemusí mít výsledky.

Předpokládáme však, že pomůcky, které se osvědčí, získají vlastní metodický popis tak, aby je mohl využít kdokoli kdo bude mít zájem a odpovídající základní kompetence.

Název a číslo projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění"

Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569



[www.safespaces.cz](http://www.safespaces.cz)



Financováno  
Evropskou unií



# Design služby safe space

Na následujících řádcích popisujeme ideální nastavení služby safe space. Některé body považujeme na základě našich zkušeností za nezbytné, aby mohlo safe space fungovat, jiné mohou posloužit jako inspirace. Safe space zpravidla vzniká transformací Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (tzv. NZDM) na službu, která poskytuje mj. i prevenci duševního zdraví. Vznik a fungování safe space jsme ověřili a stále testujeme v rámci projektů *Resetuj svůj mindset* a *Nic se nezmění, když se nic nezmění*<sup>1</sup> organizace Neposedá, z.ú.

## Podmínky nezbytné pro bezpečné fungování safe space

Pokud nejsou splněny základní podmínky, pak safe space nemůže plnit svou funkci.

Mezi tyto podmínky patří zejména:

### Podpora pracovníků

- supervize, vzdělávání, dostatek osob na službu (personální kapacity)
- pokud tato podmínka není splněna, pracovníci neposkytují kvalitní službu a nebo ji poskytují na úkor vlastního duševního a sociálního zdraví

### Zasíťování

- zasíťování pracovníků a organizace (mám se s kým poradit, kde školit, s kým spolupracovat; mám dobrý kontakt na další orgány jako je OSPOD, PČR)
- zasíťování klientů:<sup>2</sup> mám kam poslat klienty (terapie, krizová centra...)
- pokud tato podmínka není splněna, klientovi v krizi není jak dále pomoci a všechna sociální práce de fakto končí nastavením individuálního plánu.

### Podpora organizace

- organizace si stojí za službou safe space, zajišťuje jí vše, co k tomu potřebuje
- pokud tato podmínka není splněna, nemůže se služba dlouhodobě věnovat své činnosti a rozpadá se

---

<sup>1</sup> Koncept safe space je součástí projektu: "Nic se nezmění, když se nic nezmění". Spolufinancováno Evropskou unií. CZ.03.03.01/00/23\_051/0004569.

<sup>2</sup> V textu používáme pro větší přehlednost termín "pracovník" a „klient“ jako generická maskulina pro označení všeho pracovníctva a klientstva.



## Organizace

Organizace, ve které se safe space nachází, je zpravidla nezisková, s výdělečným mindsetem, tzn. kombinuje sociální a komerční služby. Díky tomu (a fundraisingu) není sociální služba safe space závislá jen na veřejných zdrojích a může se rozvíjet.

*Organizace může mít jedinou službu - safe space, ale safe space nemůže fungovat bez podpůrných rolí, které dodává organizace - tj. pokud by měl být safe space samostatný, potřebuje mít člověka/lidi, kteří tyto role plní.*

Organizace pro své safe space zajišťuje čtyři klíčové role:

- a) reprezentaci na nejvyšší úrovni
  - osoba ředitelky/ředitele reprezentuje a hájí služby u politické reprezentace, v médiích, u dalších vysoce postavených reprezentantů komerčních firem i neziskovek
  - zve na setkání i vedoucí safe space coby “člověka, kterého byste měli poznat, který ví, co dělá”
- b) propagace a komunikace
  - organizace nastavuje komunikační strategii (tone of voice, pravidla, kompetence), vytváří grafické materiály (offline i on-line), spravuje a rozvíjí on-line prezentaci safe space (ve spolupráci se safe space), zajišťuje publicitu safe space v médiích (posílá tiskové zprávy, nabízí rozhovory s vedoucími safe space žurnalistům, zprostředkovává exkurze...) a zprostředkovává budování vztahů mezi vedoucími safe space a okolím (schůzky s komerčními subjekty).
- c) administrativa a finance
  - administrativní podpora, zajišťuje veškeré smlouvy, účetnictví, hlídá certifikace a žádá o granty
  - řeší fundraising, vyplácení mezd a odměn, zajišťuje finanční stabilitu služby
- d) front a back office a facility management
  - zajišťuje základní správu prostoru a materiální vybavení safe space

Organizace, pod kterou je safe space, má psané vnitřní stanovy, ve kterých jsou jasně definované kompetence jednotlivých rolí, a chová se v souladu s těmito stanovami, tj. předvídatelně.

## Prostor

Prostor se obecně řídí hygienickými, požárními a dalšími normami a předpisy, podle účelu služby.



Financováno  
Evropskou unií



Pro lepší funkci dává smysl dbát i na další specifika:

Safe space potřebuje prostor, ve kterém probíhá ambulantní část služby. Prostor je co nejlépe přístupný z ulice: je minimalizován počet dveří, branek, zvonků a schodů, které je třeba překonat. Prostor je z ulice jasně označen a komunikuje svou otevřenost, veřejnost "aktivně" přizývá ke spolupráci.

Prostor je pokud možno vizuálně nezahlcující, v přívětivé barevnosti a sjednoceném stylu.

Prostor má vybavené hygienické zázemí. Toalety jsou vybaveny základními menstruačními pomůckami.

Mimo hygienického zázemí má prostor tři základní části:

### Zázemí pracovníků:

Zázemí je uzamykatelný prostor s oknem, židlí, pracovním stolem, pc/ntb s přístupem do interních systémů a vyřešenou akustikou. Je to místo, kde alespoň jeden pracovník může vykonávat nepřímou práci. Jsou zde uloženy interní materiály a pomůcky a je tady nástěnka pro předávání informací mezi jednotlivými směny.

- prostor pro nepřímou práci, ideálně pro každého pracovníka safe space jeden (pracovní stůl, židle - vlastní nebo sdílený pracovníky na protisměně, PC, telefon, webkamera, akustika pro telefonování)

- prostor pro předávání interních informací a znalostí (nástěnka s pro dané období klíčovými podklady, knihovna metodik a odborných publikací)

- prostor pro přípravu a aftercare v případě náročných situací (věšák/skříňka, aby se mohl pracovník převléknout, uzamykatelná skříňka na osobní cennosti, zdroj vody, zrcadlo, křeslo/karimatka s polštářkem, zátěžová příkrývka)

a) prostor pro individuální práci s klientem

- Bezpečný prostor, ve kterém se schází pracovník safe space s klientem na individuální konzultaci.

- gauč s místem pro dvě osoby, vybavený polštářky a sensoricky uspokojivou příkrývkou („ňuňavá“, teplá, zátěžová...), lehké křeslo pro pracovníka umístěné naproti, vhodně vysoký stolek (na odložení nápoje i na příležitostné kreslení/psaní)

- smyslově přívětivý výhled z gauče klienta - okno a výhled z něj, závěsy/textilie, tlumené osvětlení, světýlka, živé rostliny

- ticho (do místnosti nedoléhá hluk ulice ani hluk z dalších prostor), malý reproduktor s možností bílého šumu/generovaného relaxačního zvuku

- vhodná teplota (v zimě vytápění, v létě větrák)

- nad dveřmi je světelná signalizace obsazenosti místnosti "nerušit"

- pracovník má výhled na hodiny a po ruce bezpečnostní tlačítko



Financováno  
Evropskou unií



- pomůcky:
  - papírové kapesníčky
  - karafa s vodou / konvice s čajem, příjemný hrneček/sklenice
  - antistresové pomůcky (tahací, mačkácí, oblé, hladké, vizuální, točící se...)
  - pastelky, fixy, papíry

#### b) prostor pro skupinovou práci s klienty

- Bezpečný prostor, ve kterém probíhá socializace a skupinové aktivity. Podlaha je omyvatelná, ale s využitím pomůcek (podsedačky, karimatky, koberce) umožňuje i sezení.

- dostatečně velký pro cca 20 dětí
- sedací nábytek/stoly lze přesouvat a využívat tak potenciál podlahové plochy, nebo vytvářet "hnízda"
- dva režimy osvětlení - centrální jasné osvětlení a decentralizované pro aktivity v menších skupinách.

#### využití stěn:

- whiteboard/magnetický whiteboard a fixy - pro práci s klienty a nebo pro jejich dočasné kreativní vyjádření
- nástěnka + plakátovací plocha/zeď radostných vzpomínek - prostor pro nadlinkovou komunikaci - rozpis směn, plánované aktivity, vzpomínky z akcí, výtvary klientů, pozvánky, pravidla...
- úložný prostor - knihovna/stěna s úložným prostorem na hry, kreativní pomůcky atp.
- prostor pro přípravu jídla, dřez - mini kuchyňka s lednicí - pro praktickou výuku
- "posed" - místo, ze kterého má pracovník přehled o dění v celém prostoru a kde si může i sednout v případě, že žádný z klientů nepotřebuje jeho asistenci, kde se pracovník cítí "v bezpečí" a má pocit kontroly nad prostorem
- hodiny na viditelném místě

## Tým

Níže zmíněné osoby a role jsou pro chod safe space nezbytné. Další osoby (specialisté zaměřené na speciální pedagogiku atp. ) jsou vhodným rozšířením a zvyšují kvalitu služby.

## Vedoucí

Vedoucí safe space je hlavní osobou safe space a de facto safe space vytváří. Kombinuje v sobě hlubokou znalost oboru sociální práce a manažerské dovednosti. Nad safe space má "ownership".

- je sociální pracovník s alespoň 3 lety praxe v přímé práci



Financováno  
Evropskou unií



- má růstový mindset: překážky vnímá jako výzvy, chce dělat věci znova a lépe, učit se
- věří ve smysl a potřebnost sociálních služeb
- orientuje se v legislativě NZDM
- je schopen komunikovat s experty, politiky i dalšími zainteresovanými osobami
- má jasně nastavené hranice, je zralá osobnost a nebo na tom pracuje na terapii
- má manažerské dovednosti. Dokáže prioritizovat, rozhodovat, rozdělovat práci a kontrolovat její splnění, motivovat i podporovat
- je vůdce, dokáže se postavit za svůj tým, za svou organizaci, za klienta
- je odpovědný za nastavení mise safe space, tým vede a rozvíjí v souladu s misí
- rozvíjí se a síťuje, prostřednictvím kontaktů s vedoucími z dalších safe space

## Pracovníci

- Tým pracovníků je co nejpestřejší co se týče genderu, věku, délky praxe, vzdělání, povah, etnicity a životních zkušeností.
- Pracovníci mají fixně nastavené (a tedy předvídatelné) směny.
- Pracovníci, kteří nemají plný úvazek, se často seberealizují mimo safe space. Vedení tuto seberealizaci podporuje nebo jí nebrání.
- Kombinace částečných a plných úvazků v rámci jednoho týmu umožňuje stabilní a zároveň flexibilní službu a zároveň dává velkorysejší výběr při náboru.

V týmu by měly být dva typy pracovníků - ideálně tak, aby na **směně byly přítomny vždy 3 osoby**.

Cílem tohoto nastavení je získání maximálního prostoru pro individuální práci bez toho, aby utrpěla kvalita skupinových aktivit. Zároveň toto nastavení umožňuje maximální vytěžení schopností a dovedností každého pracovníka, zlepšuje flexibilitu týmů a skrz trénink dovedností zlepšuje kvalitu poskytovaných služeb i proces zaškolení.

- a) Pracovník s kompetencí pro individuální práci (v praxi se jedná o rozhovory vedoucí k individuálnímu plánování)
  - Orientuje se v problematice duševního zdraví.
  - Zná pravidla nenásilné komunikace, ideálně absolvoval kurz krizové intervence
  - Je dospělá a bezpečná osoba, s jasně nastavenými hranicemi, vyzná se v sobě, zná svá slabá místa - a nebo na tom aktivně pracuje.
  - Má alespoň 6 měsíců praxe v přímé práci.
  - Vykonává přímou i nepřímou práci.
  - Na přímé práci jsou vždy přítomni dva tito pracovníci.
  - Pracovníci absolvují jednou ročně týdenní výměnný pobyt v jiném safe space.
  - Pracovníci absolvují intervize na týdenní/14 denní bázi, supervize alespoň jednou měsíčně
- b) Pracovník bez kompetence pro individuální práci
  - Orientuje se v péči o děti



Financováno  
Evropskou unií



- Zná pravidla nenásilné komunikace a skupinové práce
- Je dospělá a bezpečná osoba s jasně nastavenými hranicemi - a nebo na tom aktivně pracuje
- Má vzdělání odpovídající sociálnímu pracovníkovi, pracovníkovi v soc. službách a nebo alespoň 6m praxi v práci s cílovou skupinou dětí dle věku.
- Může se jednat i o dobrovolníka, kontraktora, dlouhodobou stáž.
- Vykonává zejména přímou práci, na přímé práci je přítomen jeden tento pracovník.
- Pokud má vzdělání odpovídající sociálnímu pracovníkovi/pracovníkovi v soc. službách, po 6 měsících praxe může od vedoucího přijmout kompetenci pro individuální práci.

## Psychoterapeuti

Psychoterapeuti v týmu plní dvě funkce.

- psychoterapeut je safe space k dispozici alespoň na  $\frac{1}{8}$  úvazku (tj. 5 hodin týdně)
- a) péče o klienty
- pokud se safe space rozhodne poskytovat klientům multidisciplinární podporu, je vhodné mít v týmu terapeuta. Není v týmu nezbytně nutný, ale může obohatit portfolio podpory klientům, kteří by jinak měli terapeutickou péči nedostupnou.
  - psychoterapeut pro klienty safe space poskytuje terapie alespoň v rozsahu 4 hodiny týdně, tj. má minimální kapacitu 4 klienti/týden
  - psychoterapeut může svou kapacitu poskytovat i formou kontraktu (na fakturu), klíčové je že tato kapacita je blokována pro potřeby klientů safe space.
  - **terapeut se neúčastní přímé práce s klienty v safe space.** Tím je myšleno, že není tzv. na klubu v běžném režimu. Poskytuje terapie v jasně daném rámci terapeutické práce, ať už individuální, nebo skupinové.
- b) intervize a kazuistiky
- smluvní terapeuti jsou alespoň na 1 hodinu týdně k dispozici týmu safe space na intervizi a konzultování kazuistik
- + péče o pracovníky
- každý pracovník má nárok na jedno sezení s terapeutem měsíčně. Protože toto z etických a profesionálních důvodů není možné realizovat s menším počtem smluvních terapeutů, organizace svým zaměstnancům dává jako benefit příspěvek na terapie v hodnotě 1 terapie měsíčně u jimi preferovaného terapeuta.

(pracovník si najde svého terapeuta a jedno sezení v měsíci je “na safe space”)

## Safe space v terénní službě

Terénní safe space má svá specifika, ta se nicméně odvíjejí od ambulantní práce.



Financováno  
Evropskou unií



## Prostor

Terénní podoba safe space představuje službu, která přichází přímo za klienty, do jejich obvyklého prostředí.

Terénní služba má své "safe spoty" - pevná časoprostorová místa, kde se odehrává hlubší práce. Zároveň se jedná o body, kde pracovník může zastavit a na chvíli si odpočinout např. v případě špatného počasí.

Terénní pracovníci se v terénu pohybují mezi určenými safe-spoty, na které se dostávají v určitých časových oknech.

Safe spoty jsou zakládány ve spolupráci s třetími stranami a jejich založení vyjednává vedení organizace spolu s vedením safe space. Může se jednat o vyčleněné časo-prostory v rámci základních/středních škol, obchodních center a nebo i průmyslových či sportovních areálů.

Safe spot je místo, které splňuje:

- a) základní podmínky
  - 2-3 lidé zde mohou bez velkého vyrušování sedět alespoň 20 minut
  - místo je chráněno před deštěm

Nejde tedy např. o autobusovou zastávku, může ale jít např. o nepoužívanou vrátnici či přístřešek v rámci areálu, využívaný jako safe spot se souhlasem majitele.

- b) pokročilé podmínky
  - vnitřní prostor (v zimě vytápěný)
  - klid, nevyrušování
  - možnost konzumace nápoje/jídla
  - dostupná toaleta

## Vybavení

Pracovník terénní služby je vybavený pohodlným batohem s merchem safe space a pomůckami.

Zároveň by měl u sebe mít GPS tracker a pracovní telefon s kontaktním telefonním číslem, které je uvedeno na rozdáváných materiálech a QR kódem na speciální landing page safespace - aby bylo pro potenciálního klienta snadné se s pracovníkem spojit zpětně.



Financováno  
Evropskou unií



## Prevence duševního zdraví v safe space

Prevenci duševního zdraví v safe space chápeme jako soubor aktivit, metod a přístupů pracovníků, který usiluje o zlepšení péče o duševní zdraví a pohody klientů a o předcházení jeho zhoršení. Podporuje a učí klienty, jak si mohou osvojit dovednosti a posílit síť podpory vedoucí k udržení nebo zlepšení duševního zdraví v jejich běžném životě mimo safe space. Vychází z předpokladu, že prostředí safe space i pracovníci slouží jako prostředek k udržení duševního zdraví skrze poskytnutí podpory a prostoru pro sdílení, kterých dítě ve svém přirozeném prostředí nemůže z různých důvodů využít nebo k nim má ztížený přístup. Konkrétními nástroji jsou bezpečný prostor, bezpečné vztahy, sdílení, edukace, nácvik a včasné vytipování rizik a návrhy na jejich řešení.

Rádi bychom podtrhli, že prevence duševního zdraví není jedinou prevencí, kterou safe space poskytují. Naopak je součástí programů, které zpravidla poskytují i prevenci ohrožení dítěte, prevenci školní neúspěšnosti a prevenci rizikového chování.

### To můžeme shrnout do třech pilířů duševního zdraví v safe space:

- 1. Včasné rozpoznání a podpora.** Včasné rozpoznání obtíží a následná podpora klienta, především zasíťování v jeho okolí a eventuelně na další služby. Zkrátka, včas poznáme, že se něco děje, a společně vymýšlíme, co s tím, kam dál.
- 2. Nebýt na to sám.** Sdílení. To, že má klient možnost se svěřit a že svoje obtíže sdílí, může snížit dopady náročné situace, tedy předcházet vzniku traumatu nebo zmírnit jeho dopady.
- 3. Preventivní programy.** Zavedení programů na rozvoj psychosociální podpory: práce s emocemi, odolnost, zdravé vztahy k druhým i k sobě.

### Jaká je role sociálního pracovníka z hlediska prevence duševního zdraví?

Sociálního pracovníka si můžeme představit především na pomyslném začátku cesty k duševnímu zdraví a zejména udržení duševní pohody. Naším cílem je předejít rozvoji obtíží a poskytnout podporu včas. V praxi však víme, že klienti do služeb safe space mnohdy vstupují už se zkušenostmi s různými duševními obtížemi či nepohodou. V takovém případě sociální pracovníci plní roli průvodců během další léčby či klienty podporují např. v integraci do běžného života po hospitalizaci na psychiatrické klinice. Prevence duševního zdraví nemá za cíl nahradit odborníky jako jsou psychologové, psychoterapeuti a psychiatři, ale předchází jejich služby či je doplňuje.

Pracovník rozumí svému přínosu jako jedinečné sadě znalostí, dovedností a cílů své práce. Pracuje především s:



Financováno  
Evropskou unií



- doprovázením klienta (empatie, porozumění; bezpečný vztah; fyzické doprovázení různými životními situacemi)
- se síťováním (hledání zdrojů jak dalších odborných, tak v životě klienta; pomáhá mu tu síť vidět, vytvořit, vrátit se do ní)
- s posilováním kompetencí klienta (rozpoznání, co klientovi funguje, nácvik praktických dovedností, něco zařídit apod.).

## Doporučené kompetence a znalosti pracovníků pro práci s duševním zdravím klientů

Tato doporučení mohou posloužit týmům safe space jako užitečný podklad pro zamyšlení, jak chtějí prevenci duševního zdraví ve své službě koncipovat a co k tomu potřebují umět a znát. Řadu dovedností už budou mít, některé si možná budou chtít doplnit či prohloubit formou kurzů, workshopů apod. V týmu také nemusí umět a dělat všichni všechno; například programy prevence, které služba aktivně nabízí, mohou mít různý rozsah, může se jim věnovat třeba jen jedna osoba nebo část týmu, nebo externí lektor.

Doporučení tak může sloužit k sestavování vzdělávacích plánů nebo rozvržení kompetencí v týmu či jejich případné revizi.

### Doporučené kompetence a znalosti - osvědčené tipy

Doporučené kompetence a znalosti můžeme rozdělit do třech oblastí: (1) zaměřené na pracovníky, (2) zaměřené na klienty a jejich prostředí a (3) dovednosti v přímé práci s klienty.

#### **1) Kompetence a znalosti zaměřené na pracovníky**

Pracovník:

- Rozumí tomu, co je prevence duševního zdraví.
- Rozumí své roli v rámci prevence duševního zdraví, chápe svůj přínos jako jedinečnou kombinaci znalostí, dovedností a cílů.
- Zná základy péče o sebe a význam sebepoznání pro svoji práci, například:



Financováno  
Evropskou unií



- uvědomuje si témata, která jsou pro něj náročná,
- zná své motivace,
- umí si postavit vlastní podpůrnou síť.

## 2) Kompetence a znalosti zaměřené na klienty a jejich prostředí

- Zná specifika vývojových stádií dospívání.
- Rozumí tomu, co tvoří podpůrnou síť klienta a jak ji podporovat.
- Zná návazné služby a odbornou pomoc v lokalitě.
- Má základní znalosti o duševních obtížích a symptomech, které jsou časté u cílové skupiny (např. sebepoškozování, sebevražedné myšlenky, úzkosti, poruchy příjmu potravy, krize identity) – v rozsahu potřebném pro prevenci, tedy aby:
  - rozpoznal rizika jejich vzniku,
  - znal projevy potíží a věděl, kdy vyhledat další odbornou službu

## 3) Dovednosti v přímé práci s klienty

### Komunikační a psychosociální dovednosti

- Umí vést podpůrný rozhovor a mapovat situaci i zdroje klienta.
- Umí pracovat s emocemi klienta: pojmenovat je, validovat, umožnit bezpečné vyjádření.
- Dokáže dát klientovi prostor, jaký potřebuje, chápe význam prostého „bytí“ bez tlaku na výkon.

### Posilování odolnosti a prevence

- Podporuje klienty v rozvoji zdravých vztahů k druhým i k sobě.
- Ví, jak pracovat na podpoře odolnosti: pomáhá klientům zvládat stres a chápat vliv zdravého životního stylu na duševní zdraví.



Financováno  
Evropskou unií



- Umí vytvářet a realizovat preventivní programy: ví, co je jejich cílem a kde hledat inspiraci.

### **Praktické zvládání situací**

- Má osvojené základy psychohygieny, které využívá i při práci.
- Umí zvládat náročné situace na klubu, včetně vzájemné interakce mezi klienty.
- Zná a ovládá základy krizové intervence (ideálně všichni pracovníci, nebo alespoň někdo v týmu).
- Zná a používá různé nástroje sociální práce, např. motivační rozhovory, casemanagement.

### **Etika a přístup**

- Řídí se etickými zásadami a zná etická dilemata psychosociální podpory.
- Zná zásady trauma-respektujícího přístupu a aktivně je používá.

### **Organizační opatření:**

Kromě uvedených kompetencí a znalostí pracovníků doporučujeme organizaci, aby měla:

- postup, jak v náročných situacích postupovat
- proces vzdělávání a podpory pracovníků (pro oblast prevence duševního zdraví)
- proces průběžného mapování potřeb pracovníků pro oblast prevence duševního zdraví, které se promítne do podpory a podmínek nutných pro to, aby pracovníci mohli dlouhodobě přispívat k prevenci a podpoře duševního zdraví klientům