

JEDNOTNÍ V PRÁCI S MLÁDEŽÍ

Manuál multiinstitucionální
spolupráce v rámci práce
s mládeží

Estera KÖVÉROVÁ



Jednotní v práci s mládežou

Manuál multiinstitucionálnej spolupráce
v rámci práce s mládežou

Esterá Kövérová



Publikácia je podporená z projektu Street Counselor 2.O, ktorý je financovaný z programu Erasmus+ „KA2A kooperačné partnerstvá v sektore mládež“ a je spravovaný NIVAMom – Národným inštitútom vzdelávania a mládeže.



Financovaný
Európskou úniou

JEDNOTNÍ V PRÁCI S MLÁDEŽOU

Manuál multiinštitucionálnej spolupráce v rámci práce s mládežou

Estera Kövérová

Dizajn a grafická úprava: Rado Bielený

ISBN 978-80-972358-5-7

EAN 9788097235857

<https://mladezulice.sk>

Všetky práva sú vyhradené. Nijaká časť tejto knihy sa nesmie reprodukovat', ukladať do informačných systémov, ani prenášať v akejkoľvek podobe či akýmkoľvek spôsobom – elektronicky, mechanicky, fotokopírovaním, nahrávaním alebo bez predchádzajúceho písomného súhlasu vlastníka autorských práv.

OBSAH

1.	Partnerstvo	<u>5</u>
2.	Motivácia pre zapojenie sa do projektu	<u>9</u>
3.	Priebeh projektu	<u>10</u>
4.	Možné výhody a ohrozenia v rámci poradenskej práce v organizáciách poskytujúcich nízkoprahové služby pre deti a mládež identifikované počas projektu	<u>11</u>
5.	Metódy a prístupy práce s rizikovým správaním	<u>13</u>
	a. Intervízne stretnutia	<u>13</u>
	b. Rizikové správanie, s ktorým sa prvolínioví/é pracovníci a pracovníčky stretávajú	<u>14</u>
	c. Výzvy v priamej práci s mládežou	<u>15</u>
	i. Motivácia	<u>15</u>
	ii. Zadávanie hraníc	<u>17</u>
	iii. Neformálny prístup vs. formálne prostredie	<u>19</u>
	iv. Práca s pravidlami	<u>20</u>
6.	Multi-inštitucionálna spolupráca	<u>22</u>
	a. Slovinsko	<u>22</u>
	i. Súčasný stav	<u>22</u>
	ii. Ideálny model	<u>26</u>
	b. Slovensko	<u>27</u>
	i. Súčasný stav	<u>27</u>
	ii. Ideálny model	<u>38</u>
	c. Island	<u>40</u>
	i. Súčasný stav	<u>40</u>
	ii. Ideálny model	<u>45</u>
7.	Záver	<u>47</u>
8.	Zoznam stakeholderov na Slovensku	<u>48</u>

1. PARTNERSTVO

Projekt na základe ktorého vznikol tento manuál, bol realizovaný mládežníckymi organizáciami z troch európskych krajín s rôznorodým kultúrnym kontextom a tradíciou v práci s mládežou - Slovensko, Slovinsko a Island. Všetky tri organizácie majú spoločné princípy práce - pracujú s mladými ľuďmi v čase po škole, ponúkajú preventívne a rozvojové aktivity, dávajú mladým hlas a priestor participovať, budujú vzťahy a bezpečie. Na Islande môže byť tento typ práce prítomný priamo na školách v čase po vyučovaní (opinn hús fyrir ungmenni). V Slovinsku sú to otvorené mládežnícke kluby a streetwork v rámci nízkoprahového prístupu (nizkopražni pristop), na Slovensku nízkoprahové programy v rámci klubov a na uliciach. Všetky tieto iniciatívy naznačujú dostupnosť služieb pre mládež. Spoločnými silami sa organizácie v rámci projektu pokúsili preskúmať v jednotlivých národných kontextoch - ako organizácie tohto typu môžu spolupracovať s ostatnými aktérmi práce s mládežou.

1. 1. Organizácia Zavod Bob

Zavod Bob bol založený v roku 2007 a má status organizácie, ktorá pôsobí vo verejnom záujme v sektore práce s mládežou. Organizácia pôsobí najmä v Ľubláne, kde sa prostredníctvom združovania organizácií pracujúcich s mládežou, pokúša rozvíjať jej metódy práce s mládežou. V roku 2015 získali aj národné ocenenie za prínos k rozvoju mládežníckeho sektora. Zavod Bob je preto etablovaným a vyhľadávaným centrom pre mladých ľudí, najmä pre tých, ktorí vypadli zo systému formálneho vzdelávania alebo majú určitý typ znevýhodnenia. Vďaka inovatívnym riešeniam komplexne podporuje mladých ľudí v kreatívnom vyjadrovaní, sociálnej (re)integrácii, rozvoji sociálneho podnikania a ponúka im príležitosti na sebarealizáciu.

Organizácia sa špecializuje najmä na neformálne vzdelávanie a rozvoj pracovných skúseností mladých, terénnu prácu s mládežou, kultúrne aktivity, sociálne podnikanie a zabezpečenie aktívnej účasti mladých ľudí na spoločenskom dianí.

Je vedúcou organizáciou aj v oblasti participatívneho plánovania a správy verejných zelených priestorov. Pôsobí aj v oblasti Divadla utláčaných (Theatre of the Oppressed), ktoré využíva umelecký aktivizmus na otváranie tém, dilem a útlaku jednotlivcov a skupín. Jeden zo zamestnancov bol vybraný za ambasádora štruktúrovaného dialógu – aktivitu, ktorá je realizovaná Slovinským mládežníckym poradným výborom, čo potvrdzuje postavenie organizácie ako relevantného aktéra v dialógu s tvorcami politik. Zavod Bob preto úzko spolupracuje s verejnými inštitúciami, napríklad s Mestom Ľublana či Ministerstvom školstva, vedy a športu, ako aj s Úradom práce Slovinska (a jeho pobočkami) a Centrami sociálnej práce.

Zavod Bob pôsobí aj na národnej a medzinárodnej úrovni – je aktívnym členom národných sietí a súčasťou dvoch medzinárodných sietí: Dynamo International (medzinárodná sieť sociálnych terénnych pracovníkov) a IGA Garden Network (sieť mestských záhrad).

Aktivity pokrývajú rôzne cieľové skupiny - mladí ľudia, ktorí potrebujú individuálnu podporu a/alebo poradenské služby. Organizácia vyvinula rôzne stratégie na podporu mládeže. Hlavné z nich sú:

1. Základné poradenské služby priamo v mládežníckych centrách.
2. Sieť organizácií poskytujúcich špecializované poradenstvo v konkrétnych oblastiach (napr. závislosti, (sexuálne) zneužívanie). Ak má mladý človek problémy v špecifickej oblasti, spolupracuje Závod BOB s organizáciami, ktoré sa na to špe-

cializujú a vytvára most medzi mladým človekom a odborníkom z inej organizácie (napr. sieťovanie, sprevádzanie).

3. Ďalšou stratégiou je mobilná psychosociálna podpora v rámci siete mládežníckych centier, ktorá poskytuje podporu mladým ľuďom aj pracovníkom s mládežou: Individuálne poradenstvo je určené pre mladých ľudí vo veku 10 až 29 rokov, ktorí hľadajú osobu, s ktorou sa môžu porozprávať, keď sú v núdzi. Môžu sa zapojiť mladí ľudia, ktorí navštevujú programy mládežníckych centier v Lublane. Témami je často psychohygiena a zvládanie problémov alebo životných výziev. Podpora je určená aj pre pracovníkov a pracovníčky s mládežou, najmä v náročnejších situáciách - rizikové správanie mladých, stres, násilie v intímnych vzťahoch, zneužívanie. Organizácia hľadá najlepšie spôsoby práce s mladými ľuďmi prostredníctvom intervízijských stretnutí, individuálnych rozhovorov, poradenského procesu v mládežníckych centrách alebo organizovania školení pre pracovníkov/čky s mládežou. Vypracúva plány pomoci pre mladých ľudí a v prípade potreby zapája štátne aj neštátne inštitúcie.

1. 2. Organizácia Mládež ulice (Slovensko)

Organizácia poskytuje nízkoprahové služby, rodinné a individuálne poradenstvo pre mladých ľudí a rodiny s deťmi. Intervencie sú zamerané na hľadanie zdrojov a posilňovanie v niekedy zložitej situácii mladého človeka. Okrem klubovej a poradenskej činnosti spočíva práca organizácie aj v ponuke nízkoprahových a terénnych služieb. Pracovníci a pracovníčky sa vyskytujú na miestach, kde sa mladí stretávajú a trávajú svoj čas po škole – ihriská, skateparky, ulice. Pomoc rodinám sa tiež môže odohrávať v prirodzenom prostredí domácností, alebo v poradenskej miestnosti organizácie. Princípom práce je znižovanie prahov a prinášanie dostupných služieb. Ak je napríklad pre rodinu príliš veľkou bariérou prísť do poradne alebo inej inštitúcie pre podporu, organizácia umožňuje poradenskú prácu priamo v domácom prostredí (Hercog, 2009).

Organizácia sa zameriava na špecifickú a aj nešpecifickú prevenciu. Nešpecifická prevencia spočíva vo vytváraní bezpečného prostredia klubu pre deti a mladých. V klube majú mladí ľudia možnosť nadväzovať vekovo primerané priateľstvá so svojimi rovesníkmi, rozvíjať sociálne zručnosti a tráviť voľný čas podľa vlastného výberu. Klubová činnosť je málo štruktúrovaná kvôli atraktívnosti pre mladých, ako kompatibilný prvok k vysoko štruktúrovanému času v škole. V klube je otvorená skupina detí a mládeže vo veku od desať do osemnásť rokov. Nízkoprahovosť je zabezpečená bezplatnosťou, anonymitou, bez potreby pravidielnosti. K dispozícii sú stolové hry, PlayStation, biliard alebo stolný futbal. V klube majú spravidla službu dve osoby

pracujúce s mládežou, ktoré majú vzdelanie v pomáhajúcej profesii (psychológia, sociálna práca, pedagogika...). Klub je otvorený každý pracovný deň okrem piatka v rozmedzí od 14:00 do 19:00 hod., prísť môže akékoľvek dieťa bez obmedzenia trvalého bydliska. (Vitálošová, Kövérová, 2023).

Špecifická prevencia je poskytovaná cielene v klube či teréne alebo cez základné školy, či prostredníctvom iných organizácií, s ktorými organizácia spolupracuje. V rámci nízkoprahového klubu mladí prinášajú implicitne či explicitne rôzne témy, ktoré sú súčasťou ich života. Napríklad pobyt na rôznych online platformách slúžiacich na zoznámenia, užívanie energetických nápojov alebo tému sexuality. V rámci nešpecifickej prevencie sa upozorňuje na riziká, ale hovorí sa aj o tom príjemnom, čo konkrétne rizikové správanie zo sebou prináša. Hlavný prístup je v tom, že sa s mladými zdieľajú aj pozitívne informácie, nie len negatívne informácie a informácie vzbudzujúce strach. Diskutuje sa o dôvodoch rizikového správania. Mladí sú v čo najväčšej miere informovaní o všetkých okolnostiach, dôsledkoch a alternatívach k rizikovému správaniu, pričom zodpovednosť za rozhodnutie je vždy v plnej kompetencii mladého človeka. Zároveň je využívaná skupinová dynamika a peer učenie, ktoré je esenciálnou súčasťou klubovej práce. S mladými sa trénujú rôznorodé zručnosti a postoje k svojmu telu a zdraviu všade tam, kde to je prirodzene možné, napríklad aj pri hraní hier v klube. Organizácia vytvára štruktúrované a cieleňé aktivity iba na témy, ktoré mladý explicitne alebo implicitne prinášajú, nie na témy, ktoré si myslí, že by bolo potrebné riešiť „pretože mladí už na to majú vek“. (Seraisa, 1994, Okružlica - Szezmo, 2004).

Okrem priamej práce s mladými ľuďmi v rámci nízkoprahových programov sa v súčasnosti organizácia zameriava aj na sieťovanie s organizáciami, ktoré pracujú s deťmi a mládežou najmä v lokalite, v ktorej pôsobí a na prácu s inými dôležitými dospelými v životoch mladých ľudí.

Organizácia kombinuje nízkoprahové prvky s poradenským procesom. Práca s jednotlivcom alebo skupinou v nízkoprahovom kontexte (v klube alebo na ulici) je rozšírená o štruktúrovaný a cieleňý poradenský proces a naopak. Poradenský proces so zapojením dôležitých dospelých sa môže realizovať v spojení s nízkoprahovými prvkami práce v prirodzenom prostredí mladých ľudí.

1. 3. Organizácia Félagsmiðstöðvar Akureyrar

Na začiatku projektu Félagsmiðstöðvar Akureyrar (Mládež Akiureiri) prevádzkovala 6 mládežníckych klubov pre mladých vo veku 10 – 16 rokov a jedno mládežnícke centrum pre mladých vo veku 16 – 25 rokov. Cieľom klubov je podpora mladých v zložitom období dospievania. Mládežnícke kluby a školy patria na Islande pod sa-

mosprávny kraj. V minulosti mala práca s mládežou samostatné oddelenie na kraji, v súčasnosti sú mládežnícke kluby v školách súčasťou škôl, spadajú pod riaditeľa školy, čím prišli o značnú mieru samostatnosti v zameraní primárne na potreby mladých.

Kluby ponúkajú klubové aktivity a nízkoprahovú prácu s mládežou, tak aby si každý mladý človek mohol nájsť niečo, čo mu vyhovuje. Je dôležité, aby sa tínedžeri cítili, že sú vítaní a že sa s nimi komunikuje ako s rovnocennými. Mládežnícke centrá zároveň zohrávajú preventívnu úlohu – jednak prostredníctvom organizovanej preventívnej práce a tiež prostredníctvom každodennej nízkoprahovej práce s mládežou cez vytváranie vzťahu a bezpečia.

Odborní pracovníci a odborné pracovníčky vykonávajú okrem klubovej činnosti aj osobné poradenstvo. Iniciatíva k osobnému poradenstvu môže vzniknúť od tínedžera, rodičov, školského personálu alebo pracovníkov s mládežou. Problémy, ktoré personál klubov rieši, sú rôzne a ak je to potrebné, zapája sa aj štát prostredníctvom sociálnej služby. Naši pracovníci majú rôznorodé vzdelanie a skúsenosti – napríklad pedagogika a prax na školách, sociálna práca, voľnočasové štúdiá, mediálne štúdiá a marketing.

Zloženie konzorcia je vzhľadom na tému multiinštitucionálnej spolupráce rôznorodé, čo sa týka kultúrneho kontextu aj pozície v systéme pomoci. Všetky organizácie spájajú podobné princípy v priamej práci s mládežou. Slovenská organizácia je samostatná mimovládna organizácia, ktorá okrem priamej práce vypracúva aj odborné metodiky a poskytuje školenia v práci s mládežou, slovenská organizácia má podobné postavenie pôsobí v priamej práci s mládežou, ale tiež združuje organizácie poskytujúce nízkoprahové služby pre mládež v neformálnom prostredí, islandská organizácia je viac vo formálnom systéme, pretože klubová činnosť sa môže realizovať v rámci škôl aj organizačne a aj priestorovo. Zároveň mládežnícke centrá a práca a mládežou sú stabilnou súčasťou samosprávneho kraja.

2. MOTIVÁCIA PRE ZAPOJENIE SA DO PROJEKTU

Hlavným cieľom a teda hlavnou motiváciou projektu bolo vytvorenie systému spolupráce medzi viacerými sektormi v oblasti práce s mládežou s rizikovým správaním. Rozvinúť systém spolupráce štátnych a neziskových organizácií. Vytvorenie postupov vzájomnej kooperácie. Networking a vzájomné zdieľanie postupov a dobrých

praxí medzi partnerskými organizáciami a tiež medzi ostatnými zapojenými organizáciami projektu. Organizácia Mládež ulice nadväzovala na predchádzajúci projekt „Efektívna podpora mladých ľudí a rodín v kríze v rámci terénnej a klubovej sociálnej práce“, ktorého cieľom bolo podporiť deti, mladých ľudí a rodiny v ohrození pri riešení náročných životných situácií spôsobených dôsledkami pandémie Covid-19 v ich prirodzenom prostredí.

Špecifickými cieľmi projektu bolo:

1. Vytvorenie odborného postupu spolupráce inštitúcií sociálnej pomoci (soc. oddelenia, SPODaSK a pod.) s organizáciami terénnej sociálnej práce či nízkoprahových programov.
2. Realizácia programu „Včasnej sociálnej teen/rodinnej intervencie“ priamo v rodinách s cieľom predchádzať výchovným opatreniam a jeho overenie v praxi.

Ciele projektu boli plne v súlade s OP LZ- Identifikovať a overiť inovatívne návrhy nástrojov s cieľom nájsť ďalšie riešenia, ktoré budú smerovať k začleneniu osôb ohrozených chudobou a/alebo sociálnym vylúčením do spoločnosti, k napĺňaniu ich potrieb a zvyšovaniu kvality ich života.

Pre partnerov bolo hlavnou motiváciou posilnenie priamej práce s mládežou v rámci krajiny, napríklad v Slovinsku nemá takýto typ služieb vybudovanú tradíciu a tak hlavným cieľom bolo vytvoriť priestor pre zdieľanie skúseností a potrieb medzi jednotlivými organizáciami s podobným zameraním.

Na Islande bolo hlavnou motiváciou rozvinúť multiinštitucionálnu kooperáciu, ktorá bola a je nevyhnutná k riešeniu určitých rizikových situácií, inak povedané posilniť poradenstvo medzi inštitúciami pre rozvoj podpory mladých v rámci práce v ich prirodzenom prostredí.

3. PRIEBEH PROJEKTU

Otvorená štruktúra projektu, flexibilné zameranie a všeobecnosť zabezpečovali možnosť prispôbiť projekt potrebám jednotlivých organizácií, s rôznorodým národným a kultúrnym kontextom. Každá krajina má svoje špecifiká pokiaľ ide o systém spolupráce stakeholderov, každá organizácia konzorcia má iné postavenie v rámci tohto systému. Podobnosti možno badať medzi slovenským a slovinským kultúrnym

kontextom, Island sa vyznačuje viacerými špecifikami čo sa týka geografie, či skladby a hustoty obyvateľstva.

Principiálne bolo preto ťažisko práce najmä v rámci národných aktivít, čo umožňovalo rozvíjať systém kooperácie aktérov na poli práce s mládežou najmä v rámci národných krajín a jednotlivých lokalít. Islandská organizácia ocenila, že mohli implementovať spôsob práce vyplývajúci z ich vlastných potrieb nielen odovzdávať vlastné know-how.

Projekt umožnil partnerom posilniť prepojenia s lokálnymi komunitami. V Slovinsku to boli najmä lokálne školy a školský poradcovia. Prepojenia boli najmä v environmentálnych témach. Na Islande ocenili, že projekt posilnil vzťah s ostatnými klubmi pre mládež v oblasti Akureyri. Na Slovensku boli budované vzťahy najmä s členmi a členkami školských podporných tímov. Projekt bol pre všetky organizácie prínosom a poskytol hmatateľné zdroje pre budúcu prácu.

4. MOŽNÉ VÝHODY A OHROZENIA

v rámci poradenskej práce v organizáciách poskytujúcich nízkoprahové služby pre deti a mládež identifikované počas projektu

Ako bolo spomínané vyššie organizácie zapojené do projektu majú rôznorodý kultúrny kontext, postavenie a históriu práce s mládežou. Islandské kluby sú viac začlenené do formálneho systému vzdelávania než slovinské a slovenské nízkoprahové programy v kluboch a streetwork. Spoločným menovateľom je ale neformálnosť a dostupnosť služieb v prirodzenom prostredí mladých ľudí - v školách po vyučovaní (Island) alebo susedstvách (Slovensko, Slovinsko). Tento typ nastavenia môže byť pre samotnú poradenskú prácu s mladými a ich rodinami prínosný a to z niekoľkých dôvodov. Čo sa potom môže odraziť v samotnej multiinštitucionálnej spolupráci a pozícii organizácií tohto typu v nej.

V rámci individuálneho poradenstva s mladými ľuďmi sa častokrát naráža na prekážku, že pre deti a mladých ľudí nie je prirodzené sedieť a rozprávať sa o svojich ťažkostiach. Takýto rozhovor môže prebehnúť v nízkoprahovom programe počas hrania biliardu v klube alebo basketbalu na ulici oveľa prirodzenejším spôsobom.

Organizácia si buduje dôverný vzťah s mladým človekom už v rámci klubu, či na ulici, čiže do poradenského procesu už prichádza človek, s ktorým je vzťah vybudovaný, čo je výhodou v následnej práci aj ostatných aktérov zapojených do procesu.

Budovanie vzťahu a bezpečia je základ akejkoľvek intervenčnej a preventívnej činnosti, čo môže byť pre proces práce efektívne.

Zároveň využívanie skupinovej dynamiky a situačnej intervencie v rámci nízkeho prahu a nízkej štruktúry prispieva k rozvoju sociálnych a komunikačných zručností v prirodzených situáciách, čo je potom dôležitým doplnkom k poradenskému procesu.

Na druhej strane sa ukázali aj možné ohrozenia kombinácie týchto služieb. Pokiaľ sa organizácia poskytujúca nízkoprahové služby pre mládež a rodinné poradenstvo bude snažiť riešiť všetky aspekty života rodiny - finančné, vzťahové, psychologické a pracovať s deťmi aj dospelými, bude ich úloha značne náročná. Nejasnosti v poskytovaní služby a nedostatočné rozdelenie pracovníkov/čok z hľadiska zákazky, môžu viesť k nejasne vymedzeným a nerealistickým očakávaniam na oboch stranách, čo pôsobí kontraproduktívne.

Napríklad po tom ako bola rodinám v rámci projektu „Efektívna podpora mladých ľudí a rodín v kríze v rámci terénnej a klubovej sociálnej práce“ poskytovaná najmä materiálna pomoc, očakávali rodiny oveľa viac riešenie ekonomických problémov (napr. nákupy potravín, pomôcok do školy) a menej boli motivované riešiť vzťahy, či trénovať rodičovské zručnosti a bolo potom veľmi ťažké motivovať užívateľov a užívateľky na tento typ spolupráce.

Posunúť mladého človeka z nízkoprahového kontextu do kontextu individuálneho, či rodinného poradenstva je niekedy zložitá, pretože je zvyknutý na určitý typ práce - spolubytie v bezpečnom prostredí. Zrazu sa však od neho očakáva vyššia štruktúra - pravidelné stretnutia, zapojenie rodičov a iných dôležitých dospelých, stanovenie cieľov.

Zároveň niektoré rodiny boli v rámci projektov do procesu direktívne „odporučene“ inštitúciou (škola, Ústredie práce), čo malo potom vplyv na vnímanie problému a motiváciu k zmene. Mladí a ich rodiny v procese nechceli byť, lebo išlo o disciplinárny prostriedok zo strany školy/Úradu práce. Rodičia zas očakávali, že „dieťa bude opravené“, a „nebudú s ňou/ním už problémy“.

Včlenenie individuálneho a rodinného poradenstva do nízkoprahového programu je možné a dokonca často potrebné pokiaľ sa zameriavame na zmenu jednotlivca

a jeho motiváciu nachádzať bezpečnejšie možnosti naplňania potrieb. Práca s celou rodinou otvára priestor práce s celým systémom, ktorý môže stáť za rizikovým správaním mladého človeka. Metód ako toto správanie uchopovať v nízkoprahovom kontexte a výziev s tým spojených sa dotkne nasledujúca kapitola.

5. METÓDY A PRÍSTUPY PRÁCE S RIZIKOVÝM SPRÁVANÍM

V rámci projektu sa vytvoril priestor na reflexiu konkrétnych postupov, ktoré profesionáli a profesionálky využívajú pri práci s mladými ľuďmi. Výstupom tak boli formulované výzvy a obmedzenia, s ktorými sa prvolínioví pracovníci a pracovníčky stretávajú. Zároveň táto aktivita slúžila na zosieťovanie odborníkov/čok na poli práce s mládežou. V predkladanej kapitole, tak budú opísané témy, ktoré profesionáli/ky prinášali v rámci intervízií a fókusových skupín. Čo viedlo k rozprúdeniu odbornej diskusie v rámci týchto tém v jednotlivých krajinách. Ide o dôležité témy, ktoré sa dostávajú do popredia v rámci vytvárania systému multiinštitucionálnej spolupráce. Súčasťou intervízií a fókusových skupín boli rôznorodí profesionáli a rôznorodé profesionálky. V Slovinsku to boli najmä školskí poradcovia a školské poradkyne a pracovníci/čky s mládežou. Na Islande to boli pracovníci/čky s mládežou pracujúci v mládežníckych kluboch na školách v čase po vyučovaní, zamestnanci a zamestnankyne škôl, polícia a OSPOD. Na Slovensku to boli najmä odborníci a odborníčky pracujúci vo formálnom systéme vzdelávania, čiže členky podporných tímov (psychologičky a sociálne pedagogičky), jedna účastníčka bola členkou mestského terénneho tímu a pracovala pod hlavičkou magistrátu hlavného mesta Bratislava, jedna bola preventistkou policajného zboru.

5.1. Intervízne stretnutia

Intervízne stretnutia slúžia ako významný systémový prvok procesu priamej práce s mládežou. Slúžia ako metóda reflexie vlastnej práce s mládežou, či rodinou v rizikovej situácii, ale tiež ako metóda detekovania prvých signálov rizikového správania v procese včasnej intervencie, či primárnej - univerzálnej prevencie. Tiež môžu byť využité ako metóda kontaktu a práce na prípade so zainteresovanými inštitúciami a môžu mať multidisciplinárny i multiinštitucionálny charakter¹. Tu môže inter-

1 Multidisciplinárny charakter intervízie znamená prítomnosť odborníkov z viacerých oblastí, ale z jednej inštitúcie/ tímu (pokiaľ má tím multidisciplinárne uloženie - psychológ, sociálny pedagóg, sociálny pracovník...). Multiinštitucionálny charakter intervízie hovorí o zapojení rôznorodých stakeholderov do procesu reflexie práce s mladým človekom s rizikovým správaním - napríklad škola, CPP, MVO, OSPOD, polícia...Tu už nejde o intervíziu v pravo slova zmysle, pretože nie je "interná" vykonávaná v rámci jednej organizácie.

vízia znamenať reflektovanie postupov rôznorodých inštitúcií a vymedzovanie úloh a kompetencií pri práci s mládežou, zjednocovanie v rámci rôznorodého jazyka či postupov, ale zároveň aj vymedzovanie hraníc - napríklad kedy už nastupuje úloha štátu pri ochrane detí, kedy sa školy obracajú na poradne v slovenskom kontexte. Bez tejto reflexie nie je možné funkčne nastaviť systém pomoci mladým ľuďom.

Pokiaľ chápeme intervízie ako interný nástroj v rámci jednej organizácie, tak pracovníci/čky reflektujú konkrétne postupy svojej práce pri konkrétnych mladých ľuďoch. Ostatní im dávajú spätnú väzbu a zdieľajú svoje vlastné skúsenosti a postupy. Ideálne je preto heterogénne zloženie skupiny z hľadiska počtu rokov praxe.

5.2. Rizikové správanie, s ktorým sa prvolínioví/é pracovníci/čky stretávajú.

Vzhľadom na kultúrne a geografické odlišnosti krajín, ale najmä vzhľadom k povahe organizácií zapojených do projektu variuje aj rizikové správanie mladých ľudí, s ktorým profesionáli a profesionálky prichádzajú do kontaktu.

V Slovinsku sa často stretávajú s nedostatkom motivácie mladých ľudí k mimoškolským alebo extrakurikulárnym aktivitám. Mladí ľudia sú preťažení školskými povinnosťami, priestor pre rozvoj v čase po škole vidia ako príťaž, či záťaž vzhľadom k školským povinnostiam. Častý je perfekcionizmus, čo mladých ešte viac preťažuje a dostáva do úzkosti. Častým rizikovým správaním je vynechávanie školy, násilné správanie a konflikty medzi mladými, závislosť na mobilných telefónoch, emocionálne vyhorenie, sebapoškodzovanie a samovražednosť.

Na Islande je to taktiež sebapoškodzovanie a násilné správanie zo strany mládeže. Nedostatok vzájomnej podpory v rovesníckych skupinách, ostrakizácia zo strany rovesníkov/čiek. Ďalej je to sexualizované správanie, ktoré prekračuje hranice - sexualizované násilné správanie je často normalizované a niekedy chýba súhlas. Islandský partneri sa snažia pracovať aj s rodinami - vnímajú nedostatočné zadávanie hraníc rodičmi a nedostatočnú emocionálnu výchovu v rodinách.

Na Slovensku bolo v rámci intervízií tematizované ako ohrozujúce správanie sebapoškodzovanie a samovražednosť, taktiež sexualizované správanie, sexuálne zneužívanie, a násilné správanie mladých voči profesionálom/kam, ale tiež voči sebe navzájom.

5.3. Výzvy v priamej práci s mládežou naprieč krajinami

Naprieč krajinami zaznievali napriek rôznorodému kultúrnemu kontext spoločné témy, aj keď jednotlivé organizácie ich vzhľadom k povahe organizácie a jej pozícii v rámci systému pomoci, mali tendenciu uchopovať rôznorodým spôsobom. Vo všetkých troch krajinách odznela téma motivácie mladých ľudí, ale tiež téma vymedzovania hraníc. Jednou z hlavných tém najmä na Slovensku a v Slovinsku boli špecifiká neformálneho vzdelávania (nízkoprahovosti) vo formálnom kontexte. Tento rozpor nie je pre islandské organizácie až tak viditeľný, keďže ich kluby môžu byť súčasťou škôl a zároveň pracovníci a pracovníčky sú zamestnancami a zamestnankyňami samosprávneho kraja, vzniká tu tak menší rozpor medzi formálnym a neformálnym, medzi tým „čo je a čo nie je súčasťou systému“.

MOTIVÁCIA

Motivácia je témou, ktorá sa často rieši medzi ľuďmi, ktorí pracujú s mládežou. Ešte viac vo formálnom systéme vzdelávacej inštitúcie, kde deti a mladí ľudia nie sú dobrovoľne. Častokrát direktívny prístup, sankcie a donucovanie nie sú účinné, vedú k ešte väčšiemu odporu. Jednou z hlavných tém medzi profesionálmi/kami bolo „ako mladých motivovať, aby sa zapojili do aktivít“.

Tu je vždy základná otázka, či pracovníci a pracovníčky v rámci preventívnych tém prinášajú témy, ktorými mladí žijú, ktoré ich zaujímajú, alebo sú to len témy, ktoré sú povinnou jazdou a dospelí si myslia, že by ich mali s mladými prebrať. Ako dobre poznáme cieľovú skupinu, s ktorou pracujeme? Ďalšou otázkou je akým spôsobom sú tieto témy medzi mladých prinášané. Je to atraktívny spôsob prostredníctvom krátkych videí, či obrázkov/memečiek alebo prostredníctvom dlhého vysvetľovania. Majú priestor na prejavenie svojho názoru? Na vyjadrenie spätnej väzby a nespokojnosti? Aký máme s mladými vzťah? Tu je možné zamyslieť sa nad direktívnym prístupom, ktorý tradične prevláda v školskom prostredí a prístupom prostredníctvom zisťovania potrieb, ktorý je skôr prítomný v neformálnom kontexte.

V Slovinsku rezonovala téma motivácie k mimoškolským aktivitám, kde profesionáli/lky konštatovali, že je veľmi zložitá motivovať mladých k extrakurikulárnej, či mimoškolskej činnosti - mladí sú často preťažení školskými povinnosťami a v snahe podať v škole, čo najlepší výkon považujú mimoškolskú činnosť ako niečo nad rámec povinností, aj napriek tomu, že môže viesť k ich rozvoju. Vnímajú, že to presahuje ich limity a primárne na to nemajú čas.

Ako motivačné nástroje sme v rámci projektu naformulovali:

- poznať mladých - čo ich zaujíma, čo ich baví, aké ťažkosti riešia.
- mať s nimi vybudovaný vzťah, pristupovať k nim ako k rovnocenným, zaujímať sa o ich prežívanie, ich názory, dať im priestor na vyjadrenie nesúhlasu.
- dať im zodpovednosť za vyriešenie určitej úlohy (napríklad vypracovať projekt, vytvoriť pravidlá) - vtedy konkrétnu vec budú považovať viac za svoju, ako keď príde príkazom zhora.
- pokiaľ sú zdržanliví a nevedia do čoho idú v rámci aktivity - môžeme aktivitu zrealizovať pred nimi
- zároveň motivačne pôsobí ak je pracovník/čka v aktivite s nimi, to aj prehlbuje vzťah.
- motivačná je flexibilita, prispôsobenie sa individuálnym potrebám mladých
- nižšia štruktúra tiež môže pôsobiť motivačne, umožňuje väčšiu mieru kreativity ako formálne prostredie.
- motivačný faktor je tiež výber z určitého množstva alternatív a fakt, že majú rozhodnutie vo vlastných rukách

Zároveň sa ukázalo aj čo môže pôsobiť demotivačne:

- ako problematické bolo v školskom prostredí vnímané, že vytváranie vzťahu a uvažovanie o potrebách a záujmoch mladých je redukované. Učitelia a učiteľky si pripravujú preberanú látku na hodinu na základe školských dokumentov ako štátny a školský vzdelávací program, čiže je tam teda málo priestoru pre zapojenie toho, čo mladých zaujíma. Mladí musia prebrať povinnú látku a nikto sa ich nepýta na názor.
- vzťah je často hierarchický a mocensky asymetrický

Veľkou témou najmä na Islande a Slovensku je aj motivácia rodičov k spolupráci, či k zmene správania voči deťom, ktoré môže stáť za rizikovým správaním mladých.

ZADÁVANIE HRANÍC

Problematika nejasných hraníc môže mať viaceré rozmary. V prvom rade ide o definovanie hraníc medzi pracovníkmi/čkami a klientelou - či už ide o rodičov alebo mládež. Toto riešia často najmä začínajúci odborníci/čky. Ďalej môže byť problematické zadefinovanie hraníc medzi odborníkmi a odborničkami navzájom. Na to sa práve poukazuje pri téme multiinštitucionálnej kooperácie, že často nie je jasné, čo je koho úloha a zodpovednosť.

Pokiaľ by sme sa mali pristať pri téme hraníc odborník/čka - klient/ka. Pýtame sa na osobné hranice.

Napríklad v slovenskej skupine participantka prináša tému, že klientka sa s ňou chce na konci sedenia objímať. Rôzne prístupy hovoria o odlišných názoroch na dotyk odborníka s klientom - napr. môže ísť o predpoklad, že dotyk si pýtajú klienti, ktorí ho postrádajú, ale na druhej strane tu máme prístupy, ktoré neuznávajú žiaden dotyk medzi rolami odborníka a klienta, pretože by išlo o nejasné hranice vo vzťahu, ktorý ich má mať jasne definované z povahy samotného cieľa stretnutí. Táto dilema s otázkami typu „Čo s mojim osobným priestorom?“, „Je to ešte profesionálne?“ vznikajú najmä v organizáciách a inštitúciách, kde neexistuje etický kódex, ktorý by odborných i pedagogických pracovníkov viedol srkz nejasné situácie. Z nášho pohľadu prináša tieto orientačné body: pokiaľ by sa mal dotyk stať tajomstvom a nahrádzať slová, odborník by sa mu mal vyhnúť. Rovnako tak v prípade, že existuje riziko násilia, diskomfortu z odborníkovej strany, prinútenie alebo snaha o zmanipulovanie odborníka ku dotyku (napr. „Nechcete ma objat? Nemáte ma rada? Mňa nikto nechce objat.“). V neposlednom rade treba spomenúť, že akýkoľvek dotyk by mal byť účelný a vhodný. Obe strany by mali rozumieť hraniciam a poznať cieľ dotyku. Každý odborník v priamej práci by mal poznať vplyv dotykov v odbornom vzťahu. Vzťah dvoch ľudí je definovaný hranicami a ich jasným a transparentným určením, žiaden vzťah by nemal byť bezbrehý a nemali by sme v ňom robiť niečo, čo nám je nepríjemné alebo nejasné svojim významom a to by sme mali učiť aj mladých, s ktorými pracujeme.

V slovinských skupinách sa nejasne definované hranice spájali so syndrómom vyhorenia. Pokiaľ si profesionál a profesionálka nedokážu vymedziť svoje osobné hranice voči mladým ľuďom a prechádzajú z role profesionála/lky do role kamaráta/čky - ktorý/á zdieľa súkromné informácie a ohovára - vytvára priestor pre miešanie osobného a pracovného života, čo môže viesť k prílišnému zaplaveniu pracovnými vecami a následne k vyhoreniu. Odborník/ odbornička, by mal/a mať vo vzťahu jasne

definovaný cieľ, viac sa pýtať ako tvrdiť. Pre znižovanie asymetrie² vzťahu je možné cielene využiť osobný príbeh pokiaľ to je príjemné obom stranám.

Téma osobných hraníc sa v diskusiách a rozhovoroch reflektovala aj v dichotómii moci a bezmoci v pomáhajúcich profesiách. Niekedy sa stáva, že pracovníci a pracovníčky preberajú zodpovednosť za život mladých ľudí, s ktorými pracujú, čím ich invalidizujú a zneschopňujú robiť vlastné rozhodnutia a niesť za ne zodpovednosť. Všeobecne platí, že profesionáli/ky v pomáhajúcich profesiách mladým ľuďom len poskytujú alternatívne možnosti riešenia ťažkostí, v ktorých sa ocitajú, ukazujú im rôzne cesty ako sa dá konať v ich situácii a informujú o dôsledkoch. Spreádzajú ich rôznorodými okolnosťami, ktoré ich postretnú na ceste, ktorú si vyberú. Žiadna z týchto ciest nie je tá dobrá alebo tá zlá, sú to len rôznorodé možnosti, ktoré majú svoje dôsledky. Rozhodnutie je na nich, rozhodnutím môže byť aj nekonať, zostať pasívny k riešeniu svojej situácie. Aj pri takomto rozhodnutí je pre mladého človeka dôležité, že pri ňom niekto stojí, aj keď neschvaľuje jeho konanie/nekonanie. Každý človek je zodpovedný za svoj vlastný život bez ohľadu na to, v akej situácii sa nachádza.

Profesionálne hranice sú definované kompetenciami, ktoré vyplývajú zo vzdelania (tréningov) a skúseností, čo následne determinuje to na čo si profesionáli/ky trúfajú. V slovenskej skupine začínajúca psychologička priniesla tému samovražedných myšlienok u žiačky. Kedy už zakročiť a volať do spolupráce iné inštitúcie, či dôležitých dospelých? Koho volať? Existuje hranica kedy volám rodičov, políciu, zdravotníkov, sociálnoprávnu ochranu detí? Pokiaľ bez povolenia dieťaťa niekoho do situácie zavolám, nestratím vzťah?

Principiálne platí, že intervenciu poskytuje pracovník/čka v rámci svojho vzdelania a skúseností. Pokiaľ usúdi, že na situáciu sama nestačí je legitímne mladého človeka sieťovať s inými odborníkmi - psychoterapeut, psychiater, skúsenejší psychológ. Svoje profesionálne kompetencie je možné zvyšovať pravidelnými supervíziami, intervíziami a mentoringom od senior pracovníkov/čok, či rozvíjaním zručností prostredníctvom rôznych školení. Pokiaľ je žiadúce do prípadu zapojiť iných odborníkov, či odborníčky alebo rodičov, v nízkoprahovom kontexte platí pravidlo, že sa to deje len s vedomím a súhlasom mladého človeka. Mladého človeka sa snažíme presvedčiť/motivovať, že pre podporu je potrebná širšia spolupráca.

2 Keďže čím viac toho pracovník/čka vie o mladom človeku a čím menej toho mladí vedia o pracovníkovi/čke, tým väčšia asymetria vo vzťahu vzniká.

NEFORMÁLNY PRÍSTUP VS. FORMÁLNE PROSTREDIE

Islandania hovoria v súvislosti so službou, ktorú poskytujú o „plávajúcej práci s mládežou“, čiže ide o typ práce kedy sa práca presúva na miesta, kde sa mladí nachádzajú. Na Slovensku a v Slovinsku hovoria o práci v prirodzenom prostredí mladých, na Slovensku sa používa výraz nízkoprahové programy. Angličtina to prekladá ako streetbased youth work alebo open youth club.

Keď sa pracovníci a pracovníčky s mládežou rozhodnú vstúpiť do formálneho prostredia často dochádza ku konfliktu nízkoprahového/neformálneho prístupu s výkonným prostredím školy. Kde musia byť situácie vyriešené, vinníci/čky potrestaní/é, látka zvládnutá. V slovinských skupinách zaznieval rozpor medzi tým, čo je v systéme a čo je mimo systému, pričom tento rozpor bol vnímaný najmä ako rozpor medzi dobrovoľnosťou a povinnosťou. Svoje služby skôr považovali ako existujúce mimo systému. Mladí ľudia v mládežníckom klube môžu ale nemusia byť, naopak v škole byť musia. Tu sa ukazuje aj špecifikum v tom, koho mladí ľudia kontaktujú ako prvého - z prieskumu vyplýva, že v kluboch viac oslovujú pracovníkov a pracovníčky s mládežou, ale v rámci školy je to tak, že oslovujú menej školských poradcov a školské poradkyne a viac triednych/e učiteľov/lky.

Otázkou zostáva, či je možné využiť prvky nízkoprahového prístupu, či princípy nízkoprahovosti vo formálnom prostredí?

V tejto súvislosti sú diskutované nízkoprahové princípy. Sú také, ktoré nie je možné zaviesť v tak štruktúrovanom a hierarchickom prostredí ako je škola - napríklad voľný vstup a pobyt v zariadení - žiaci a žiačky sú koncentrovaní/é v triedach a musia prísť na presný čas a odísť v presný čas inak majú absenciu. V nízkoprahovom klube je pobyt dobrovoľný a pravidelná dochádzka nie je podmienkou. V škole tiež zložitá realizácia princípu „pasivita je prípustná“, keďže žiak/čka musí podať určitý výkon, aby mohol/mohla byť hodnotený/á. Výnimku tvoria nehodnotené predmety, či rôzne aktivity realizované školským podporným tímom/ školskými poradcami na rozvoj životných zručností a prevenciu rizikového správania, tam je tento princíp možné uplatniť. V tak formálnej inštitúcii ako je škola nie je možné uplatňovať princíp anonymity. Princípy, ktoré sa uplatňujú aj v školskom prostredí je napríklad princíp bezplatnosť služieb, či vytváranie bezpečného prostredia prostredníctvom pravidiel a ich kontrola bezpečným dospelým - ktorými by zamestnanci a zamestnankyne škôl mali byť. Dôležité je aby mladí človek cítil pochopenie

a prijatie, čiže aj nízkoprahové naladenie je možné uplatňovať a je veľmi dôležité pre vytváranie vzťahu a preventívne pôsobenie. Zložitejšie to majú učitelia a učiteľky, ktorí/é okrem vytvárania vzťahu mladých aj hodnotia známkami, či motivujú/nútia k výkonom. Vyzývanie k participácii, by malo byť integrálnou súčasťou školy v rámci interaktívnych metód. Zároveň môžu byť mladí pozývaní aj k participácii na rozhodovaní prostredníctvom žiackych parlamentov, či realizácii určitých úloh v rámci triedy/ školy/ komunity. Aj keď tradičná škola skôr pristupuje k mladým ako k deťom, ktoré majú počúvať nariadenia dospelých, čo z nich v konečnom dôsledku robí závislých a nesamostatných jedincov.

Aj v nízkoprahovom kontexte sa uplatňovanie princípov mení pokiaľ sa dostávame od klubovej či terénnej práce k štruktúrovanejším aktivitám ako sú skupinové aktivity, či poradenstvo. Napríklad tu je pravidelnosť dôležitým faktorom, taktiež nemožno uplatňovať voľný pohyb a vstup - aktivita a participácia na riešení vlastných ťažkostí je kľúčová (pasivita nie je až tak prípustná). Anonymita tiež nie je zachovaná pri multidisciplinárnom, či multiinštitucionálnom prístupe, kde je nevyhnutné zdieľať informácie - toto je oblasť ktorá nie je uspokojivo doriešená ani v jednej z krajín.

Na záver je potrebné zdôrazniť, ktoré princípy je nevyhnutné preklopiť do štruktúrovanejších aktivít, aj do formálneho systému: nízkoprahové naladenie (akceptácia, nemať príliš veľké očakávania, maximálna dostupnosť zo strany profesionálov/ lok), bezpečie, stanovenie pravidiel, bezplatnosť, anonymita (uchovávanie informácií pokiaľ si to mladý človek želá), participácia na riešení ťažkostí, s ktorým mladí prichádzajú.

PRÁCA S PRAVIDLAMI

Práca s pravidlami je odlišná vo formálnom a neformálnom prostredí. Hierarchia a mocenská asymetria naznačuje, že pravidlá sú formulované zhora (školský poriadok) a nie spolu s mladými ľuďmi. Čo spôsobuje nižšiu ochotu tieto pravidlá dodržiavať. Vynucovanie pravidiel zabezpečuje systém sankcií, ktoré nasledujú v poradí - pokarhanie učiteľa, pokarhanie triedneho učiteľa, riaditeľské pokarhanie a vylúčenie zo školy.

V rámci nízkoprahových programov a neformálneho systému sú pravidlá vytvárané spolu s mladými ľuďmi a sankcie sú veľkou témou. Pokiaľ existujú pravidlá musia existovať aj sankcie. Sankcie sú integrálnou súčasťou pravidiel a bez nich pravidlá nemajú význam.

Môžu tak hierarchicky nasledovať od upozornenia, po zákaz vstupu do klubu, či zákaz využívania služby. Diskusia sa vedie najmä v spojitosti s účelom nízkoprahovej služby - je účinná a plní svoj význam, len keď nevyklučuje a dokáže integrovať práve tých, ktorí porušujú pravidlá a prekračujú hranice.

Tretou možnosťou je minimalistický model pravidiel. Pravidlá nie sú formulované zhora ani spolu s mladými, ale sa skôr sa odkazuje na hodnoty a pracuje sa prostredníctvom situačnej intervencie a skupinovej dynamiky. Prekračovanie / neprekračovanie hraníc je zabezpečované prostredníctvom vzťahu. Apeluje sa na základné spoločenské hodnoty: zdravie, integrita osobnosti, život... Postupuje sa tak, že pracovník/ pracovníčka v klube pomenuje, čo v ňom/nej správanie vyvoláva („Keď takto skáčeš do tulivakov, tak sa o teba bojím, že sa ti niečo stane.“), pomenuje emóciu, ktorá môže stať za správaním mladého človeka („Chápem, že sa chceš blázniť, máš veľa energie.“), stanovuje hranicu („Ocenila by som, keby si sa ju pokúsila vybiť iným spôsobom.“), ponúkne alternatívy („V poradenskej miestnosti máme boxovací vak, je možnosť vybiť si ju tam?, prípadne si môžeme ísť von zakopať...“), stále ale ponecháva možnosť vybrať si samotnému mladému človeku. Zároveň je možné využívať skupinovú dynamiku cez empatizovanie („Ako sa asi ostatní cítia, keď tu robíš taký hluk?) alebo zapojenie skupiny („Aké myšlienky alebo pocity vo vás vyvoláva, keď sa niekto takto vystavuje riziku?“).

V predkladanej kapitole boli zhrnuté výstupy z diskusií medzi profesionálmi a profesionálkami v jednotlivých krajinách naprieč systémom aktérov na poli práce s mládežou (ľudia zo škôl, mládežníckych centier, polície, či štátnej ochrany detí), popísané bolo rizikové správanie, s ktorým sa stretávajú a tiež témy/ dilemy, na ktoré pri svojej práci narážajú. Nasledujúce kapitoly sa budú viac zaoberať systémom kooperácie medzi jednotlivými inštitúciami sociálnej pomoci so zameraním na mládež, opísané bude súčasné fungovanie a možnosti zlepšenia (ideálny model) a formulované výzvy.

6. MULTI-INŠTITUCIONÁLNA SPOLUPRÁCA

V nasledujúcich kapitolách bude opísaná kooperácia medzi jednotlivými stakeholdermi z rôznorodých rezortov v krajinách partnerských organizácií. Kooperácia sa javí ako najjednoduchšia medzi mimovládnu organizáciou a systémom formálneho vzdelávania a mládeže.

V Slovinsku to bola nadviazaná spolupráca medzi školskými podpornými pracovníkmi/čkami a pracovníkmi/čkami s mládežou. Na Slovensku sa tiež podarilo najviac zapojiť do procesov priamej práce školské podporné tímy a centrá poradenstva a prevencie, ktoré tiež spadajú pod Ministerstvo školstva. V obmedzenej miere sa darí zapájať organizácie sociálnej podpory ako sociálne oddelenia mestských častí, a oddelenia sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately. Na Islande má kooperácia s týmto typom stakeholderov vybudovanú tradíciu - mládežnícke kluby sú konca súčasťou systému (školy, samospráva). Kapitola tak predostiera špecifiká jednotlivých krajín, obmedzenia a výzvy s ktorými sa stretávajú a zároveň si kladie za cieľ formulovať nápady na ideálne fungovanie alebo tzv. ideálny model rešpektujúci osobitosti (legislatívne a kultúrne) jednotlivých krajín.

6.1 SLOVINSKO

SÚČASNÝ STAV

Do fokusových skupín a na intervízne stretnutia boli na slovinskej strane pozývaní najmä pracovníci a pracovníčky s mládežou a školskí podporní poradcovia a poradkyne. Diskusie odhalili množstvo spoločných výziev, ale aj príležitostí na zlepšenie spolupráce.

ČO FUNGUJE A ČO NEFUNGUJE

V oboch prostrediach – v školách aj v terénnej / klubovej práci – sa opakovane objavuje problém motivácie a prevencia vyhorenia pri práci s mládežou. Terénna a klubová práca s mládežou je dlhodobá činnosť, pri ktorej výsledky nebývajú okamžite viditeľné. To vedie k poklesu energie a entuziasmu, najmä ak chýba systémové uznanie a podpora zo strany inštitúcií. Vyhorenie je výrazným rizikom aj u školských poradcov/kýň a učiteľov/iek, ktorí čelia náročnej emocionálnej práci, administratívnym povinnosťami a nedostatku času na reflexiu či starostlivosť o vlastné duševné

zdravie. Spoločným menovateľom je aj nedostatok personálu a vysoká fluktuácia, čo oslabuje kontinuitu vzťahov s mladými ľuďmi a má dopad na kvalitu intervencií.

Štandardy procesov a usmernenia pre prácu s mládežou ako spoluprácu medzi inštitúciami na štátnej úrovni v Slovinsku podobne ako na Slovensku neexistujú, „práca s mládežou v nízkoprahovom kontexte sa nachádza v šedej zóne“. Napriek tomu organizácia Zavod Bob ma vytvorenú politiku zameranú na ochranu užívateľov služby, ktorá zahŕňa nediskrimináciu, bezpečnosť a benefity pre všetkých zúčastnených a ochranu osobných údajov. Zúčastňujú sa pravidelných školení, zameraných na to ako zaručiť bezpečnosť všetkých zúčastnených detí, zároveň majú pravidelné supervízie, podporu a tréningy.

Ďalej majú vytvorený systém podávania sťažností napríklad pri sexuálnom obťažovaní a sexuálnom násilí. Participanti a participantky sú informované/í o spôsobe podávania sťažností - verbálna sťažnosť ako súčasť spätnej väzby v rámci aktivity, verbálna sťažnosť riaditeľovi Bob inštitútu, písomná sťažnosť na adresu inštitútu, anonymná sťažnosť do krabičky sťažností a pochvál. Na vyriešenie sťažností má organizácia 5 dní, pokiaľ nie je vyriešená môže sa sťažovateľ obrátiť na Socialna zbornica Slovenije (Komoru sociálnej práce), informovať predstaviteľov Ministerstva školstva, Vedy a športu a Ministerstvo práce rodiny a sociálnych vecí. Organizácia vymenúva lídra pre ochranu detí a mládeže a súčasťou zastupiteľstva je aj dôverník pre ochranu detí a mládeže. Taktiež sú určení ľudia, ktorí dohliadajú na kvalitu práce.

Ide o dva protokoly: protokol pre ochranu pred sexuálnym násiliím (Protokol v prímeru nasilja ali nadlegovanja a protokol pre bezpečnosť na podujatiach (Zeleni srčki). Cieľom je, aby všetky podujatia, aktivity a komunitné priestory boli bezpečné, priateľské a rešpektujúce pre všetkých. Ak nastane situácia násilia, obťažovania alebo neprimeraného správania, postupujeme podľa týchto krokov:

KROK 1:

POSÚDENIE SITUÁCIE - KRÍZOVÁ ALEBO NEKRÍZOVÁ

- Ak ide o **krízovú** a stále **prebiehajúcu situáciu** (napr. násilie sa práve deje alebo osoba hneď po incidente rozpráva o skúsenosti), použijeme postupy krízovej intervencie: zabezpečíme okamžitú bezpečnosť, zastavíme škodlivé správanie a odstránime osobu z ohrozenia.
- Ak ide o **nekrízovú situáciu** (napr. osoba hovorí o incidente, ktorý sa stal v minulosti), pokračujeme pokojne rozhovorom a podporou.

KROK 2:

VYTVORENIE BEZPEČNÉHO PRIESTORU A PRVÝ ROZHOVOR

- Dbáme, aby sa osoba cítila **vypočutá, prijatá a v bezpečí**.
- Zdôrazníme, že mala **veľkú odvahu** zdieľať svoju skúsenosť a že **nie je vinná** za to, čo sa stalo.
- Overíme, ako veľmi je skúsenosť ešte emočne zaťažujúca. Ak je osoba veľmi otrášená, prvé stretnutie môže slúžiť najmä na **uvolnenie napätia a podporu**.
- Podporujeme osobu, aby **rozhodovala sama za seba** – nikdy nerozhodujeme namiesto nej.
- Pýtame sa, či má **sieť podpory** (priateľov, rodinu, kolegov). Ak nemá, ponúkame kontakt alebo sprevádzanie do **overených programov pomoci**.

KROK 3:

NAHLÁSENIE A POSTUP PRIAMO NA PODUJATÍ

- Ak sa incident stane počas **podujatia alebo aktivity**:
- Osobu alebo svedkov povzbudíme, aby sa obrátili na **awareness** tím, ktorý je označený špeciálnym symbolom.
- Udalosť je možné **anonymne nahlásiť** aj do schránky označenej rovnakým symbolom.
- Awareness tím rieši prípad **rychlo, diskrétno a s rešpektovaním anonymity**.

KROK 4:

MOŽNÉ NÁSLEDNÉ KROKY

- Nahlásenie prípadu na **políciu**, ak sa pre to osoba rozhodne.
- **Zvyšovanie povedomia** alebo organizovanie **workshopov pre svedkov**.
- Zapísanie skúsenosti a poslanie organizáciám, ktoré takéto prípady zbierajú.
- Informovanie **zamestnávateľa alebo organizácie**, kde sa incident stal, ak súvisí s pracovným prostredím.

KROK 5:

PREPOJENIE NA ODBORNÚ POMOC

- Ak je potrebná odborná pomoc, osobu vieme prepojiť na špecializované organizácie (napr. telefonické linky pomoci, združenia proti násiliu, poradenské centrá).

V ďalších podkapitolách budú popísaní jednotliví stakeholderi a ich špecifické postavenie v Slovinsku.

ŠKOLY

Školy sú v prvých líniach práce s mládežou - platí tu povinná školská dochádzka (9 rokov, od 6 - 15 rokov). Okrem pedagogického personálu sa v školách nachádza aj funkcia školského podporného poradcu/kyne, ktorá nie je definovaná konkrétnou špecializáciou, ale môžu ju vykonávať ľudia s univerzitným vzdelaním v pomáhajúcich profesiách. Pre prijatie na túto pozíciu musia kandidáti a kandidátky absolvovať „strokovni izpit“ (profesijný skúšobný test). Školskí poradcovia opisujú svoju prácu ako prevažne individuálne sprevádzanie žiakov a žiačok prostredníctvom rozhovorov, budovanie dôvery a hľadania ciest, ako zvládať každodenný tlak na školský výkon. V niektorých prípadoch pracujú poradcovia/kyne aj s celými triedami alebo skupinami. V internátoch riešia aj rozvíjajúce trávenie voľného času či dochádzku do školy (čiže majú viac výchovné funkcie). V Slovinsku pôsobia školskí poradcovia na každej škole a sú prvým kontaktom pre študentov, ktorí sa ocitnú v ťažkostiach. Ich rola je však veľmi široko postavená – od riešenia správania a osobných problémov, až po administratívne úlohy ako zabezpečenie obedov. Často sú preto preťažení, no zohrávajú kľúčovú úlohu v podpore mládeže na školách a internátoch. Rozdiel oproti pracovníkom v neformálnych centrách spočíva v tom, že nepracujú s dobrovoľnými klientmi, ale so žiakmi/čkami, ktorých do poradne poslal učiteľ či vedenie školy.

V ich praxi sa objavujú témy ako dlhodobá absencia, konflikty medzi rovesníkmi, závislosť od mobilných telefónov, úzkosti, perfekcionizmus, sebaoškodzovanie a suicidálne správanie, ale aj otázky sexuálnej identity či závislosti od psychofarmak. Zvlášť dôležitá je podpora mladých ľudí so špeciálnymi potrebami alebo po krízových udalostiach, ako napríklad požiar v školskom internáte. Tieto problémy nie sú individuálnymi zlyhaniami, ale majú systémový charakter a vyžadujú si koordinovanú reakciu všetkých aktérov, ktorí s mládežou prichádzajú do kontaktu.

MLÁDEŽNÍCKE CENTRÁ/KLUBY

V Slovinsku zohrávajú mládežnícke kluby a centrá významnú úlohu v oblasti práce s mládežou. Ide o priestory a iniciatívy, ktoré mladým ľuďom poskytujú bezpečné zázemie na stretávanie sa, trávenie voľného času a zároveň možnosti neformálneho vzdelávania. Takéto kluby fungujú spravidla na komunitnom princípe – mladí sú aktívne zapájaní do plánovania a realizácie aktivít, čím sa podporuje ich participácia, zodpovednosť a pocit spolupatričnosti.

Podobne ako Zavod Bob, aj iné mládežnícke kluby v Slovinsku organizujú širokú škálu aktivít: od kultúrnych a umeleckých podujatí, cez športové a voľnočasové aktivity, až po preventívne a edukačné programy zamerané na témy duševného zdravia, zamestnateľnosti či prevencie rizikového správania. Mnohé z nich zároveň poskytujú aj poradenstvo – či už kariérne, vzdelávacie alebo sociálne – a sú dôležitými partnermi miestnych samospráv i škôl.

Zavod Bob je známy svojou inovatívnou pouličnou prácou s mládežou (*streetwork*), pričom podobný prístup sa uplatňuje aj v iných kluboch, ktoré vychádzajú k mladým priamo do ulíc, parkov či na miesta, kde sa prirodzene zdržiavajú. Cieľom je osloviť aj tých mladých, ktorí by si do klasických klubových priestorov cestu nenašli. Tento prístup dopĺňa ponuku bežných voľnočasových aktivít a umožňuje budovať dôveru medzi pracovníkmi s mládežou a mladými ľuďmi.

Mládežnícke kluby, tak tvoria pestrú sieť, ktorá je v Slovinsku zakotvená v legislatíve o práci s mládežou a často financovaná z verejných zdrojov či európskych programov. Ich spoločným menovateľom je podpora rozvoja mladých ľudí v bezpečnom, inkluzívnom prostredí a snaha vytvárať alternatívu k pasívnemu či rizikómu tráveniu voľného času.

IDEÁLNY MODEL

Ideálny model v tomto prípade pozostáva z ideálnej spolupráce medzi mládežníckymi organizáciami poskytujúcimi nízkoprahové služby a školami - v zastúpení školských poradcov.

V rámci fokusových skupín hľadali pracovníci a pracovníčky s mládežou a školskí podporní poradcovia a poradkyne možnosti ako spolupracovať. Spoločným menovateľom bola téma motivácie. Snažili sa odpovedať na otázku: Ako mladých ľudí motivovať k účasti na neformálnych aktivitách? Ako bolo spomínané vyššie mnohí študenti vnímajú voľnočasové programy ako zbytočné rozptýlenie od školských povinností, preto je potrebné prispôbiť ponuku ich realite. Ako kľúčové sa ukazujú flexibilita, kreativita a personalizácia prístupu – vytváranie bezpečných a neformálnych priestorov, kde mladí môžu byť sami sebou, experimentovať a nachádzať podporu bez hodnotenia.

Diskusie potvrdili význam prepojenia medzi školami a neformálnym sektorom. Zaujímavým návrhom boli adaptačné aktivity pre nových študentov, počas ktorých by sa zoznámili aj s mládežníckymi centrami a dostupnými službami týchto centier. Pracovníci s mládežou by mohli byť súčasťou existujúcich školských štruktúr – napri-

klad viesť triednické hodiny alebo tematické workshopy – čím by sa spolupráca stala prirodzenou súčasťou rozvrhu škôl.

V krízových situáciách by mal fungovať systém sieťovania, kde triedny učiteľ alebo poradca prepojí žiaka k ďalšej pomoci mimo školy. Prieskumné zistenia napríklad naznačujú, že v rámci mládežníckeho klubu mladý človek častejšie osloví s problémom pracovníka/čku s mládežou než v rámci škôl, a internátov školských/é poradcov/kyne. V školách sa častejšie využíva zo strany žiakov a žiačok oslovenie triedneho učiteľa/ky, ktorý/á má k žiactvu bližšie. Spoločné využívanie priestorov internátov či škôl je tiež možnosťou, ako spolupracovať a prepojiť tieto dva sektory, organizovanie tvorivých workshopov alebo spoločenských podujatí v známych prostrediach môže znížiť bariéry v účasti. Nezanedbateľný je aj význam spoločných školení a výmeny skúseností medzi školskými a komunitnými pracovníkmi, či už na tému duševného zdravia, komunikácie alebo prevencie vyhorenia.

6.2. SLOVENSKO

SÚČASNÝ STAV

Ešte v rámci projektu „Efektívna podpora mladých ľudí a rodín v kríze v rámci terénnej a klubovej sociálnej práce“ boli oslovené inštitúcie, ktoré sú v priamom kontakte s riešením náročných situácií mladých ľudí a rodín. V rámci projektu boli oslovené sociálne oddelenia mestských častí, Úrad práce sociálnych vecí a rodiny, školy, centrá pre deti a rodinu, oddelenie podpory ochrany detí pred násilím, centrá poradenstva a prevencie, mimovládne organizácie, školy a mestská polícia (spolu: 29 inštitúcií). Zrealizované boli dva workshopy, kde bol predstavený projekt a možnosti našej spolupráce. Jeden workshop bol pre inštitúcie sociálnej pomoci, druhý pre školy a poradenské centrá. Dostali sme zaujímavé inputy o možnostiach ako spolupracovať, ale uvažovali sme aj o prekážkach spolupráce. Zároveň aj z projektu Street counselor 2.0, z fokusových skupín boli vyvedené závery o pozitívach a negatívach súčasného stavu spolupráce. Tá bola tematizovaná najmä vo fokusových skupinách, kde boli kvalitatívnym spôsobom popísané skúsenosti jednotlivých participantov a participantiek.

Do fokusových skupín sa zapojili veľmi podobné inštitúcie ako v predchádzajúcom projekte: školy a školské podporné tímy, Centrá poradenstva a prevencie, Ústredie práce sociálnych vecí a rodiny, Národné osvetové centrum, Hlavné mesto Bratislava, mestská časť Rača, Výskumný ústav detskej psychológie a patopsychológie, Prezídium policajného zboru, 1 nadácia, 1 Centrum pre deti a rodiny, 1 rodinná poradňa pod ÚPSVaR, súkromné psychoterapeutické centrum, 1 nemocnica. Z hľadiska

odbornosti boli súčasťou fokusových skupín tieto profesie: 5 sociálnych pedagógov/čiek, 10 psychológov/čiek, 5 sociálnych pracovníkov/čiek, 1 špeciálny pedagóg, 1 liečebný pedagóg, 1 učiteľ a 1 učiteľka, 1 policajtká.

Participantí a participantky väčšinou opisovali spoluprácu s minimálne jedným stakeholderom v oblasti práce s mládežou. Spolupráca často prebieha prostredníctvom osobných kontaktov, pretože neexistuje štandardizovaný postup. Niektoré inštitúcie sú viac otvorené spolupracovať ako iné - napríklad školy, CPP narozdiel od ÚPSVaR, či sociálnych oddelení. Pri otázke na spolupracujúce inštitúcie boli vymenované všetky inštitúcie, ktoré prichádzajú do kontaktu s ťažkosťami mladých ľudí ako školy, CPP, MVO, rodičia, polícia, OSPOD, zdravotnícke zariadenia, VÚDPaP, samospráva, štátna správa, platené služby - súkromné centrá.

V oboch projektoch boli vyskúšané rôznorodé spôsoby prvokontaktu a propagácie, ktoré tu budú zhrnuté a bude vyhodnotená ich miera efektivity.

ČO FUNGUJE A ČO NEFUNGUJE

V rámci projektu Streetcounselor 2.0 sa vo fokusových skupinách identifikovalo viacero prínosov spolupráce medzi aktérmi. Účastníci uvádzali, že spolupráca prináša osobný a profesijný rozvoj, rozšírenie obzorov, lepšie poznanie vlastných limitov a kompetencií a zároveň prispieva k celkovej profesionalizácii práce. Dôležitým aspektom je aj podpora a vzájomná pomoc, ktorá posilňuje pocit spolupatričnosti, poskytuje emocionálnu oporu, znižuje riziko vyhorenia a vytvára pocit bezpečia.

Spolupráca zároveň zvyšuje efektivitu práce - umožňuje spravodlivejšie rozdelenie zodpovednosti, podporuje zdieľanie know-how a dobrej praxe, prináša synergický efekt („viac hláv - viac rozumu“) a vedie k odbornejšiemu výkonu a rýchlejšiemu riešeniu prípadov. Pozitívne sa to odráža aj na cieľových skupinách, keďže umožňuje skoré zachytenie problému a včasnú intervenciu, rozširuje ponuku služieb a zvyšuje angažovanosť jednotlivých aktérov. Ako bonus účastníci vnímali aj lepšie poznanie fungovania iných inštitúcií a spoločné vytváranie tlaku na systémové zmeny. V konečnom dôsledku je spolupráca aj ekonomicky výhodná, keďže kvalitná prevencia alebo zachytenie rizikového správania v jeho počiatkoch je menej nákladné než následné represívne riešenia.

Na nadväzovanie spolupráce vplývajú viaceré faktory. Medzi inštitucionálne patrí možnosť organizovania multidisciplinárnych stretnutí na úradoch práce (čo spomínal jeden participant z Úradu práce), sociálnych vecí a rodiny. Najväčší význam majú v súčasnom stave tiež osobné kontakty, ľudské pochopenie, kvalitné vzťahy s ve-

rejnostou, spoločný filozofický základ a zameranie na rovnakú cieľovú skupinu. Za efektívne postupy sa ukázali dôsledná príprava a prezentácia ponuky, zdôrazňovanie bezplatnosti služieb, poukazovanie na spoločný cieľ, proaktívny prístup, ako aj účasť na konferenciách a sieťovacích podujatiach.

Ako prekážky efektívneho fungovania multiinštitucionálnej spolupráce definovali participanti najmä nedostatočnú legislatívu pre vymedzenie rolí a kompetencií. S tým často súvisiacu neochotu spolupracovať, najmä pokiaľ ide o verejné inštitúcie - žiadna legislatíva neurčuje ako by mali spolupracovať. Prítomné je zbavovanie sa zodpovednosti a neprofesionalita - absencia jasných usmernení, postupov a štandardov. Vďaka tomuto nedostatku, nie je jasné na koho sa v jednotlivých prípadoch majú profesionáli a profesionálky obrátiť. Neprofesionalita je tiež spôsobená nedostatkom personálnych odborných kapacít. Nie je jednoznačne popísaný spôsob spolupráce či spätného informovania o prípade. Prítomná je aj rezortizácia.

Na základe nedostatočnej štandardizácie usmernení (napríklad z hľadiska kritérií definovania závažnosti rizikového správania) a procesov nie je jasné, kedy v danom prípade začať spoluprácu, kto má konať a ako. Niekomu z aktérov sa zdá rizikové správanie mladého človeka banálne, inému zas závažné - neexistuje zhoda a jednotnosť v prístupe. Nie je jasne povedané, kto je odborník/čka, kto má danú vec posúdiť a kto má zodpovednosť.

Slabým článkom je aj spolupráca s rodičmi. Rodičov nie je možné donútiť, aby so situáciou niečo robili - často prichádza k bagatelizácii situácie z ich strany.

Verejné / štátne inštitúcie bojujú s určitou mierou rigidity fungovania, pre veľkú mieru byrokratizácie a hierarchické usporiadanie, narozdiel od flexibility mimovládnych organizácií. Mimovládne organizácie nie sú viazané presne definovanými postupmi schvaľovania, respektíve majú väčšiu mieru slobody a autonómie, na druhej strane, ale nižšiu mieru vplyvu na správu vecí verejných a nastavovanie pravidiel.

Ďalej to, čo efektívnemu priebehu multiinštitucionálnej spolupráce chýba je porozumenie, keďže každá z inštitúcií používa iný jazyk. Prekážkou je aj nedostatočná kultúra spolupráce, nedôvera medzi inštitúciami a organizáciami a rôznorodé predsudky, rozdielne hodnoty a vízia a tiež častokrát nereálne očakávania, ktoré presahujú kompetencie jednotlivých aktérov.

Účinné by bolo zjednotenie v základnej terminológii, legislatívne zakotvené pravidlá zdieľania informácií a postupy, jednoznačne určený koordinátor v rámci jednotlivých prípadov - určenie zodpovedného orgánu.

Ďalším špecifickým problémom v rámci multiinštitucionálnej spolupráce je legislatíva súvisiaca s ochranou osobných údajov (GDPR). Na jednej strane je potrebné dôsledne chrániť súkromie detí a rodín, na druhej strane však prísna interpretácia GDPR často spôsobuje neistotu v tom, aké informácie je možné medzi inštitúciami legálne zdieľať. To vedie k obmedzenej výmene údajov medzi školami, sociálnymi službami, zdravotníckymi zariadeniami či mimovládnyimi organizáciami. V praxi tak často dochádza k tomu, že jednotliví aktéri nevedia, aké dáta môžu poskytnúť, aké si môžu vyžiadať a kto je oprávnený s nimi pracovať. Tento právny rámec tak namiesto podpory spolupráce mnohokrát brzdí jej efektívny priebeh a vedie k situáciám, keď profesionáli nemajú dostatok informácií na kvalifikované rozhodnutie alebo musia pracovať len s čiastočnými údajmi.

V rámci projektov boli odskúšané rôznorodé spôsoby spolupráce, kde mala organizácia poskytujúca NPDM služby a rodinné poradenstvo rôzne role, v závislosti od spolupracujúcich inštitúcií. Napríklad školy majú obvykle viac diverzifikované požiadavky, pretože im často chýba odborný personál, čiže niekde potrebujú psychologickú podporu pre žiakov/čky, inde prácu s rodinou, či preventívne aktivity. V závislosti od toho, či majú alebo nemajú školský podporný tím, či iných odborníkov/čky na škole. V nasledujúcom texte budú predstreté tieto rôznorodé spôsoby kooperácie v kontexte súčasnej situácie fungovania jednotlivých inštitúcií/ aktérov/ stakeholderov na Slovensku. V úvode budú zhodnotené spôsoby prvokontaktu a propagácie.

PRVOKONTAKT A PROPAGÁCIA

A) **Workshopy**

- Jedným zo spôsobov nakontaktovania dôležitých aktérov môže byť organizácia workshopov a následná diskusia o rolách, úlohách, kompetenciách a spôsoboch spolupráce.

B) **Individuálne stretnutia**

- Taktiež boli zrealizované viaceré osobné individuálne stretnutia s ľuďmi, ktorí budú pracujú alebo pracovali na úrade práce sociálnych vecí a rodiny. Zároveň boli navštívené viaceré sociálne oddelenia mestských častí. Aktívne boli ponúkané služby organizácie, najmä prostredníctvom osobných stretnutí s vedením škôl, či prezentácií v rámci stretnutí podporných tímov zo škôl. Z veľkého množstva škôl sa vyseletovali najmä tie, ktoré sú lokálne najbližšie k organizácii a sú v jej obvode. Táto spolupráca môže slúžiť ako dobrá prax pre lokálne riešenia.

C) Email

- Ďalším spôsobom prvokontaktu bolo kontaktovanie inštitúcií sociálnej pomoci a inštitúcií formálneho systému vzdelávania (školy, poradne) prostredníctvom emailu a následného osobného stretnutia. Tento spôsob prvokontaktu k spolupráci bol úspešnejší pri školách a centrách poradenstva a prevencie.
- Častokrát bolo náročné vysvetliť školám, členom a členkám odborných tímov, čo je našou pridanou hodnotou. Prečo by mali s nami spolupracovať, prečo by mali ponúkať naše služby rodinám. V prvom kole mailov skoro žiadne školy nereagovali, mohlo to byť spôsobené obdobím v rámci školského roka, prvé kolo prebehlo v zime, vo februári (čas ukončovania prvého polroka). Druhé úspešnejšie kolo bolo realizované apríl - máj, čiže v strede druhého polroka.

Príklad ponuky pre školy:

„Dobrý deň,

*píšem Vám v mene našej organizácie Mládež ulice, v ktorej aktuálne rozbiehame nový **európsky projekt**, zameraný na „**teen včasnú intervenciu**“. Cieľom projektu je podchytiť mladých ľudí, ktorí vykazujú známky rizikového správania a pracovať s nimi tak, aby nebolo potrebné pristúpiť k výchovným opatreniam. V rámci projektu sa budeme venovať nielen **mladým, ale aj práci s rodičmi, či celými rodinami**, na ktoré častokrát vo väčších inštitúciách nie je toľko času.*

Spolupráca by Vám do budúcnosti mohla pomôcť odľahčiť systém a podporiť kvalitný odborný prístup. Aktuálne máme a aj naďalej rozvíjame spoluprácu so štátnymi organizáciami, podieľajúcimi sa na riešení rizikových situácií mladistvých a ich rodín. V projekte vychádzame z našich mnohoročných skúseností s prácou priamo v rodine a mladými v teréne.

*Týmto mailom by sme Vás radi oslovili s **ponukou užšej spolupráce a dohodli sa na osobnom stretnutí**, kde by sme priblížili projekt, prešli si možnosti spolupráce a zodpovedali otázky ako Čo Vám v školskom prostredí chýba? Čo by ste potrebovali? Čo Vám vieme ponúknuť?*

*Veríme, že „teen včasná intervencia“ je **dôležitým krokom v pomoci mladým ľuďom, rodinám a zefektívnením systému**, ktoré môžeme dosiahnuť spoločným úsilím.*

Tešíme sa na Vašu odpoveď a prajem pekný deň.“

D) Edupage - slovenská online platforma a mobilná aplikácia pre školy

Príklad ponuky pre rodičov sprostredkovanej školami prostredníctvom Edupage:

Vážení rodičia, dlhodobo už spolupracujeme s OZ Mládež ulice. Je to občianske združenie so sídlom na Peknej ceste v priestoroch Starej jedálne. Zanietené sa venujú dospelajúcej mládeži a ich rodinám. Snažia sa byť podporní pre deti a ich rodičov, aby zvládli náročné obdobie dospelovania. Pripravili pre Vás a Vaše deti nový špeciálny program a požiadali nás, aby sme Vás informovali o možnosti spolupráce s nimi.

Rodičia nás môžu kontaktovať pokiaľ:

- *dieťa prichádza do puberty/ adolescencie a začína sa rizikovo správať - vynecháva hodiny v škole, má problémy s adaptáciou na nové prostredie, zhoršil/a si prospech*
- *prejavuje rizikové sexuálne správanie*
- *experimentuje s drogami (cigarety, alkohol...)*
- *prichádza do kontaktu s ohrozujúcimi činnosťami ako napr. drobná kriminalita, radikálne a extrémistické názory, rizikové správanie na sociálnych sieťach, násilné správanie,*
- *dieťa nie je schopné riešiť konflikty, nedokáže vhodným spôsobom vyjadriť svoje emócie, je osamelé*

Zároveň keď rodič reflektuje, že sa v rodine začalo diať niečo, čo môže z dlhodobého hľadiska na dieťa negatívne vplyvať napríklad:

- *konflikty v rodine*
- *rozvod rodičov*
- *zhoršenie ekonomickej situácie*

V týchto situáciách vieme pôsobiť podporne a poskytovať rodičom a ich deťom.

- **sociálne poradenstvo a asistenciu** – čo znamená pomoc s hľadaním novej a vyhovujúcejšej práce, práca so životnými cieľmi, pomoc s hľadaním bývania, správanie na úrady, pochopenie systému sociálnej podpory – na čo mám v mojej sociálnej situácii nárok, pomoc s vybavovaním potrebných dokladov
- **psychologické poradenstvo** – možnosť ventilovať a spracovať svoje emócie, hľadať spôsoby ako sa s nimi vyrovnávať, lepšie porozumieť čo je za mojím správaním, prečo reagujem tak ako reagujem, ako to vplyva na moje bezprostredné okolie, aké výchovné postupy používam a čo prinášajú do mojich vzťahov s deťmi
- **bezpečné prostredie** a bezpečné akceptujúce vzťahy bez odsudzovania

E) Spôsob prvokontaktu s rodinou a mladým človekom

Takto úspešné boli rôznorodé spôsoby prvokontaktu:

- inštitúcia odporučí organizáciu rodičom (*O úspešných prípadov*)
- ponuka na edupage (*4 úspešné prípady*)
- škola zorganizuje spoločné stretnutie s rodinou (*O úspešných prípadov*)
- škola privedie mladého človeka do klubu (*2 úspešné prípady*). Po skončení projektu tento typ spolupráce medzi školou v susedstve a organizáciou pretrval, čiže ďalšie prípady mladých ľudí, ktorých osobne priviedli pracovníci a pracovníčky podporného tímu zostali navštevovať klub.
- letáky s ponukou služby na nástenke (*O úspešných prípadov*)

V nasledujúcich kapitolách budú opísaní dôležití aktéri v živote mladého človeka.

RODINA

Rodina je inštitúciou, ktorá má na správanie mladého človeka zásadný vplyv. Spoluprácou s rodinou sa dá predchádzať rizikovému správaniu alebo včasne intervenovať a predchádzať tak ohrozeniu mladého človeka.

Spoluprácu s rodinnými príslušníkmi je možné začať v kontexte multiinštitucionálnej spolupráce tromi spôsobmi:

- prostredníctvom samotných mladých ľudí, ktorí využívajú nízkoprahovú službu - čiže chodia do klubu alebo využívajú službu terénnej práce s mládežou na miestach kde sa stretávajú
- prostredníctvom škôl - pokiaľ škola vyhodnotí, že v rámci rizikového správania je nevyhnutná spolupráca s rodičmi - intervencia v rodine (dôležité je poznať - podľa určitých kritérií, kedy je nevyhnutné volať rodinu do spolupráce a individuálna, či skupinová práca s mladým človekom už nestačí)
- OSPOD deleguje výkon výchovných opatrení alebo predchádza udeleniu výchovných oparení a deleguje výkon prevencie - aby k uloženiu výchovných opatrení ani nemuselo dôjsť.

NÍZKOPRAHOVÉ PROGRAMY PRE DETI A MLÁDEŽ

Tento typ programov ponúka mladým ľuďom bezpečný priestor, spolubytie, nízku štruktúru a možnosť rozvoja životných zručností prostredníctvom využitia skupinovej dynamiky a situačnej intervencie³. Vťahovanie mladých ľudí do života programu, či organizácie je jedným z pilierov takto ladených programov - princípom je tu participácia a delegovanie zodpovednosti. Všetko je však založené na dobrovoľnosti a motivácii.

Nízkoprahové programy poskytujú aj skupinové aktivity vyššej štruktúry - ako napríklad tematicky ladené skupiny mladých s cieľom rozvíjať určitý typ zručnosti, alebo pôsobiť podporne). Ide o pravidelné stretávanie so stálou skupinou mladých, ktoré je ohraničené presným časom a miestom.

ORGANIZÁCIE POSKYTUJÚCE RODINNÉ PORADENSTVO V NÍZKOPRAHOVOM KONTEXTE

Organizácie tohto typu ponúkajú nadstavbu k spolubytiu v nízkoprahovom programe a štruktúrujú proces prostredníctvom rodinného poradenstva, čo znamená stanovujú ciele a kroky k ich napĺňaniu (s mladými a ich rodinnými príslušníkmi). Kombinácia poradenského procesu a nízkoprahovosti (terénnej práce alebo nízkoprahového klubu) umožňuje spoznať mladého človeka v jeho prirodzenom prostredí, v rámci fungovania v skupine vrstovníkov v klube alebo na ulici. Využívanie skupinovej dynamiky v prirodzenom prostredí vrstovníckej skupiny na rozvoj zručností dopĺňa štruktúrovaný poradenský proces, kde sa stanovujú ciele a pracuje sa na ich napĺňaní. Do procesu sa pozývajú ostatní dôležití dospelí a inštitúcie, pokiaľ je to potrebné a mladý človek v tom vidí zmysel.

Tu je dôležité uvažovať o hraniciach role, čiže službách, ktoré organizácia poskytuje. Pracuje s rodinou ako skupinou - čiže so všetkými členmi spolu? Alebo pracuje individuálne s každým členom/kou rodiny zvlášť? Aký typ poradenstva poskytuje - sociálne, finančné, psychologické? Pracuje s rodinou na dynamike a rozvoji vzťahov alebo skôr na rozvoji vzťahov s okolím?

Pokiaľ sa uvažuje o psychologickom/ sociálnom poradenstve pre návštevníkov a návštevníčky klubu, tak ide o individuálnu najmä psychologickú prácu v poradenskom procese a skupinovú prácu, či situačnú intervenciu v rámci klubu, či na ulici v prirodzenom prostredí mladých, sociálne poradenstvo tu má rozvoj sociálnych zručností, ktoré vedú k lepšiemu začleneniu mladých ľudí do spoločnosti.

3 Postup situačnej intervencie je vysvetlený v časti "Rizikové správanie", "Práca s pravidlami".

Pokiaľ organizácia začne pracovať s rodinou na probléme, ktorý je problémom celej rodiny je nevyhnutné mať všetkých členov rodiny v procese rodinného poradenstva a pracovať tak s nimi spoločne.

Nevyhnutné pre organizáciu je rozhodnúť sa, aký typ poradenstva bude poskytovať - či sa budú jej pracovníci a pracovníčky zameriavať na dynamiku vzťahoch v rámci rodiny, alebo budú zabezpečovať napríklad podporu pri riešení ekonomických otázok rodiny. Tu je dôležité stanovenie jasného cieľa a ponuky služby. Môže dôjsť aj k rozdeleniu jednotlivých cieľov medzi pracovníkmi/čkami - s jedným pracovníkom/ jednou pracovníčkou budú riešiť sprevádzanie v legislatívnych okolnostiach rozvodu, s druhou/ým vzťahy medzi jednotlivými členmi rodiny. Zároveň môže mať organizácia nakontaktované organizácie - pripravený zoznam organizácií, kde môže rodinu distribuovať.

SOCIÁLNE ODDELENIA MESTSKÝCH ČASTÍ

Sociálne oddelenia mestských častí najlepšie poznajú rodiny v ťažkej životnej situácii, majú k nim najbližšie - majú kompetencie vykonávať sociálne poradenstvo aj terénnu sociálnu prácu (vyhľadávaciu). Na základe poznania situácie jednotlivých rodín a identifikácie miery ohrozenia a povahy kritickej situácie možno potom mladého človeka/ rodinu distribuovať k iným odborníkom a odborničkam (organizácie pracujúce s rodinami, organizácie poskytujúce sociálne a psychologické poradenstvo, nízkoprahové programy pre deti a mládež, organizácie poskytujúce rodinné poradenstvo v nízkoprahovom kontexte, psychologická či psychiatrická starostlivosť). Pokiaľ je situácia vážna môžu na základe určitých kritérií ohlásiť prípad na Oddelenie sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately Ústredia práce, sociálnych vecí a rodiny.

CENTRÁ PRE DETI A RODINY

Do centier prichádzajú mladí ľudia a rodiny, keď už je situácia vážnejšia, alebo pokiaľ dochádza k výkonu výchovných opatrení - čiže hrozí odobratie dieťaťa z rodiny. Poskytované sú tu rôzne služby od psychologického a sociálneho poradenstva až po terénnu prácu s rodinou. To čo tu absentuje a mohli by priniesť organizácie poskytujúce poradenstvo v nízkoprahovom kontexte je pridaná hodnota spolubytia s mladými - v klube, či na sídlisku kde sa stretávajú. Spolubytie, vytváranie rovnocenného vzťahu a bezpečného prostredia a na to nadväzujúce skupinové aktivity vyššej štruktúry a poradenský proces. Spolupráca s centrami pre deti a rodiny by v prípade metódy včasnej sociálnej rodinnej/teen intervencie mohla byť realizovaná v prípadoch s nižšou závažnosťou.

ODDELENIA SOCIÁLNOPRÁVNEJ OCHRANY A SOCIÁLNEJ KURATELY

Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny je v rámci inštitúcií sociálnej pomoci hierarchicky najvyššie postavenou inštitúciou. Rolou je tu najmä dohľad a kontrola, či podnet na ukladanie výchovných opatrení, ale tiež výkon sociálneho, či psychologického poradenstva. Organizácie poskytujúce rodinné poradenstvo v nízkoprahovom kontexte nie sú formálnou autoritou - čiže nemajú donucovaciu moc, je tu naopak prítomný prvok akceptácie a podpory, ponúkajú alternatív, ponechávajú zodpovednosť za vlastný život v rukách užívateľov a užívateľiek služby. Rola oddelenia je v tomto kontexte kontrolná rola formálnej authority. Zároveň sa sem dostávajú mladí ľudia a rodiny už v čase, keď sú ťažkosti vypuklé, často sa preto nedá hovoriť o včasnej intervencii. Nevyhnutné je zachytiť mladého človeka a rodinu včas, podľa určitých kritérií a distribuovať na nižšie stupne podpory (CDR, NPDM programy).

ŠKOLY

Školy sú inštitúcie, ktoré sa dennodenne stretávajú s mladými ľuďmi a ich ťažkosťami. Od 5 - 16 rokov je školská dochádzka povinná, čiže práve školy sú tie, ktoré sú s mladými ľuďmi neustále od ich vstupu do formálneho systému vzdelávania. Prostredníctvom školských podporných tímov, výchovného a kariérneho poradenstva, podporných opatrení a primárnej prevencie má škola povinnosť robiť viac ako len vyučovať. Škola má preventívne pôsobiť a intervenovať v prípade rizikového správania jej žiakov a žiačok. Organizácie poskytujúce nízkoprahové služby a rodinné poradenstvo môžu poskytnúť v spolupráci so školami rodinné poradenstvo v prirodzenom prostredí (terénny práca s rodinou). Školy nemajú kapacitu, či kompetencie na terénnu prácu priamo v rodinách. S rodičmi pracujú často len vo veľmi obmedzenej miere na rodičovských združeniach.

CENTRÁ PORADENSTVA A PREVENČIE (CPP)

Centrá poradenstva a prevencie (CPP) na Slovensku sú školské poradenské zariadenia, ktoré poskytujú bezplatnú odbornú psychologickú, špeciálno-pedagogickú, liečebno-pedagogickú a sociálno-poradenskú pomoc deťom, žiakom, ich rodičom a pedagógom. Vznikli zlúčením pôvodných centier pedagogicko-psychologického a špeciálno-pedagogického poradenstva a ich cieľom je podporovať zdravý vývin detí, pomáhať pri vzdelávacích a výchovných ťažkostiach, poruchách učenia a správania, pri duševnom zdraví či špeciálnych výchovno-vzdelávacích potrebách. Okrem individuálnej pomoci zabezpečujú aj prevenciu rizikového správania, ako je šikana, násilné správanie, užívanie návykových látok, sebapoškodzovanie a sú dôležitým partnerom škôl, rodín a komunit pri vytváraní inkluzívneho a bezpečného prostredia

pre deti a mladých ľudí. Ich úlohou je špecifická prevencia, ale tiež intervencia v prípadoch rizikového správania. Organizácie poskytujúce nízkoprahové služby môžu mať oproti školám a centráм poradenstva a prevencie pridanú hodnotu v tom, že 1. mladí ľudia si v kluboch, či v teréne môžu trénovať rôznorodé zručnosti v prirodzenom neformálnom prostredí, prostredníctvom situačnej intervencie a za využitia synergie skupinovej dynamiky, 2. Nízkoprahové programy pre deti a mládež poskytujú službu založenú na nízkoprahovom prístupe (dostupnosť, akceptácia, minimalizácia očakávaní, zodpovednosť v rukách užívateľov/iek) a pracujú s rodinami v ich prirodzenom prostredí.

Príklady modelov fungovania a vymedzenia rolí medzi Centrami poradenstva a prevencie, podporným tímom školy a organizáciami poskytujúcimi nízkoprahové služby:

- Prípad matky a syna - matka má so synom problematický vzťah, syn má ADHD a v škole porušuje pravidlá, zdieľa rôzne nevhodné videá, správa sa násilne. Na multiinštitucionálne stretnutie boli pozvaní/é zástupcovia a zástupkyne Centra poradenstva a prevencie, špeciálna pedagogička a psychologička z podporného tímu zo školy, reprezentanti Ústredia práce a organizácia poskytujúca nízkoprahový program. Rozdelenie úloh: Centrum poradenstva - práca s matkou na rodičovských zručnostiach a terapeutická skupina so synom, školská psychologička - sociálne poradenstvo so synom a zároveň podpora triednej učiteľky, špeciálna pedagogička - podpora asistentiek pre syna, Ústredie práce - kontrolná funkcia. Nízkoprahové organizácie pre deti a mládež zabezpečovala trávenie času po škole v nízkoprahovom klube - práca na sociálnych zručnostiach a ad hoc facilitovanie vzniknutej konfliktnej rodičovskej situácie medzi matkou a synom.
- Prípad dievčaťa, ktoré nezapadá do kolektívu v triede. Multiinštitucionálneho stretnutia sa zúčastnili: školský podporný tím - psychológ a špeciálna pedagogička a organizácia poskytujúca nízkoprahové služby pre deti a mládež a rodinné poradenstvo. Rozdelenie úloh: školský psychológ a špeciálna pedagogička si zobrali za úlohu prácu so skupinovou dynamikou triedy - realizáciu rôznych kooperatívnych aktivít a organizácia poskytujúca nízkoprahové služby bude s dievčaťom pracovať v rámci streetworku a klubu s využitím situačnej intervencie a skupinovej dynamiky ako prostriedkov sociálneho učenia a rozvoja sociálnych zručností, zároveň môže v rámci rodinného poradenstva osloviť mamu dievčaťa do poradenského procesu.
- Prípad žiačky, ktorá si neplní školské povinnosti, má množstvo vymeškaných hodín a matka nespolupracuje so školou. Multiinštitucionálneho stretnutia

sa zúčastnili: zástupcovia školy, organizácia poskytujúca nízkoprahové služby pre deti a mládež a rodinné poradenstvo, Ústredia práce. Dohoda bola, že Ústredia práce bude mať v tomto prípade koordinačnú a kontrolnú funkciu, škola bude v zastúpení triednej učiteľky pracovať s celou triedou, aby dievča nebolo vylučované, pretože to je predpokladaný hlavný dôvod absencií. Organizácia poskytujúca nízkoprahové služby bude poskytovať psychologické poradenstvo dievčaťu a v rodinnom programe pracovať s rodinou na rozvoji rodičovských zručností.

IDEÁLNY MODEL

Ako ideálny model fungovania multiinštitucionálnej spolupráce bolo zástupcami inštitúcií považované nasledovné: Škola (učiteľ, triedny učiteľ, podporný tím) identifikuje rizikové správanie. Vzhľadom na povinnú školskú dochádzku je škola práve ten aktér systému, s ktorým sa dostane do styku väčšina mladých ľudí. Ako prvý krok - pokiaľ je správanie nízkej závažnosti (vymeškaný určitý počet hodín, zmena správania, samotárstvo, začiatok nerešpektovania pravidiel) - pracuje sa so žiakom/žiačkou v rámci skupinovej práce v triede, ktorú realizuje podporný tím školy so zapojením triedneho/ej učiteľa/lky. Školský podporný tím je v tomto prípade tvorený najmä špeciálnym/ou, sociálnym/ou pedagógom/gičkou, výchovným poradcom, koordinátorom prevencie⁴. Samozrejme, že skladba sa odvíja od personálnych možností školy. Pokiaľ škola nemá podporný tím je výkon opatrení prenesený na odborníkov a odborničky z centra poradenstva a prevencie. Vedenie školy je hneď od začiatku informované o pláne prebiehajúcich aktivít a závažnosti rizikového správania. V triede začne prebiehať dlhodobá intervencia prostredníctvom štruktúrovaných skupinových aktivít zameraných na prevenciu konkrétneho rizikového správania alebo rozvoj konkrétnych zručností. V skupine môžu byť zavedené rôzne socio diagnostické metódy v rámci mapovania situácie a zisťovania dynamiky skupiny. Pokiaľ je správanie vyššej závažnosti a vyžaduje sa individuálna intervencia (napr. násilné správanie, zažívanie násilia, rodina v zložitej situácii - rozvod, ekonomický nedostatok, závislosti) alebo sa správanie stupňuje (stále viac a viac vymeškaných hodín, ešte väčšie utiahnutie sa do seba, častejšie situácie nerešpektovania pravidiel, zhoršujúci sa prospech), druhým krokom je paralelne k skupinovej práci začať individuálne poradenstvo so školským psychológom alebo psychológom z poradne. Čiže mladí ľudia najviac ovplyvnení

4 Súčasťou priamej skupinovej práce v triede nebude psychológ, pretože ten bude perspektívne pracovať individuálne so žiakmi a žiačkami s rizikovým správaním. Triedny učiteľ či triedna učiteľka bude iba pri špecificky zameraných facilitačných aktivitách, kde bude cieľom podporiť vzťahy medzi ním/ňou a triednym kolektívom. Dôvodom neprítomnosti je zachovanie určitej miery anonymity - členovia školského podporného tímu menej poznajú mená či rodičov, čo môže byť pre vytváranie bezpečného priestoru efektívnejšie.

rizikovým správaním začnú pravidelné individuálne poradenstvo so školským psychológom/gičkou, kde budú na začiatku identifikované rizikové faktory. Zároveň je v tomto štádiu nevyhnutné určiť, kto bude kontaktovať a pracovať s rodičmi najviac ohrozených mladých ľudí - nie tí profesionáli/lky, ktorí pracujú so žiakmi a žiačkami v individuálnom poradenstve ani tí, ktorí poskytujú skupinové aktivity. Toto môžu zastrešiť aj centrá poradenstva a prevencie, ktoré môžu intervenovať na všetkých úrovniach prevencie - individuálne poradenstvo/ terapia, skupinové aktivity zamerané na špecifický cieľ, práca s rodičmi. Zároveň majú podpornú funkciu voči učiteľom a učiteľkám, pokiaľ je situácia viac komplexná. Zároveň môžu práve oni robiť diagnostiku/ mapovanie situácie. Pokiaľ je nevyhnutný nízkoprahový prístup a práca s rodinou v prirodzenom prostredí (rodičia sa nevedia alebo nechcú dostaviť do školy, rodičia sú v škole natoľko nervózni alebo v pozícii obrany, či v odpore, že nie je možné s nimi adekvátne pracovať) môžu nastúpiť externé mimovládne organizácie poskytujúce rodinné poradenstvo, v prípade potreby aj v teréne. Napríklad ak je prítomné rizikové správanie viacerých členov rodiny, alebo sa rodina nachádza v zložitej situácii, či nie je ochotná využívať štandardné služby poradní (napríklad je zložitá prísť do inštitúcie, nemajú dostatok vedomostí či motivácie, nepoznajú fungovanie systému a pod.), tak je potrebné znížiť prah a spraviť službu viac dostupnou.

Pokiaľ sú potrební iní odborníci ako napríklad psychoterapeut, psychiater, lekár, sú aj oni prizvaní k prípadu. To je tretí krok.

Štvrtý krok je podstúpený pokiaľ sa správanie naďalej stupňuje a rodičia nespôlpracujú. Do procesu sú pozvaní šk. mediátori a Úrad práce, cez oddelenia sociálnoprávnej ochrany a sociálnej kurately - najmä keď je už ohrozený zdravý vývin detí. Polícia je prizvaná hneď pokiaľ ide o priestupok alebo trestný čin alebo plánovaný trestný čin.

Pred začatím spolupráce je vhodné s jednotlivými aktérmi uzavrieť bilaterálnu zmluvu o spolupráci, kde bude spomenutý spôsob zdieľania informácií, aby neprišlo k poškodeniu klienta/ky a jasne definované role - akú službu organizácia poskytujúca NPDM služby a rodinné poradenstvo jednotlivej inštitúcii (škola, CPP, OSPOD) poskytuje. V ideálnom prípade by existovala legislatívna úprava, ktoré by tieto náležitosti tematizovala.

Prípadová konferencia - na začiatku by sa mali všetci zainteresovaní aktéri (mladí ľudia, rodičia, členovia/nky školského podporného tímu, triedny/a učiteľ/ka, profesionáli z organizácií poskytujúcich NPDM služby a rodinné poradenstvo, OSPOD, polícia...) stretnúť a dohodnúť sa na ďalšom fungovaní - aké ciele sú stanovené, kto má akú úlohu v procese a ako budú úspešnosť procesu vyhodnocovať.

Transparentnosť - všetky kroky majú byť transparentné a vysvetlené všetkým aktérom vrátane mladých ľudí, ktorých sa to týka.

Multidisciplinárny/ multiinštitucionálny prístup - intervencie musia byť dlhodobé a zamerané nielen na konkrétnych žiakov/čky, ale aj na jej triedu, rodinu a širší školský a sociálny kontext. Vďaka multiinštitucionálnej spolupráci môže byť zabezpečené komplexné riešenie problému a prevencia ďalších negatívnych javov. Škola využíva školský podporný tím a zapája externých odborníkov.

Distribúcia - organizácia (škola, CPP, organizácia poskytujúca NPDM služby a rodinné poradenstvo...) má pripravený zoznam organizácií, kde možno mladého človeka a jeho rodinu odporučiť pri potrebe inej odbornosti.

Dostatočná frekvencia stretnutí - frekvencia stretávania sa s jednotlivými aktérmi je dohodnutá na prvom stretnutí - v rámci prípadovej konferencie. Je nevyhnutné aby aspoň jeden z odborníkov/čok bol s rodinou či mladým človekom v kontakte raz za týždeň.

6.3 ISLAND

SÚČASNÝ STAV

Islandský model je možné chápať ako príklad fungujúcej multi-inštitucionálnej spolupráce, preto tu bude uvedený ako príklad dobrej praxe. Zároveň sa bude kapitola zaoberať možnosťami pre zlepšenie.

Islandský model predstavuje dlhodobý overený prístup k predchádzaniu rizikového správaniu mladých ľudí, najmä užívaniu alkoholu, tabaku a iných drog. Je postavený na úzkej spolupráci medzi vedcami, školami, rodičmi, komunitou a samosprávou. Jeho základom je systematický zber dát prostredníctvom pravidelných prieskumov (každé dva roky) medzi žiakmi, ktoré prinášajú detailný obraz o ich živote, trávení voľného času a prítomnosti rizikových či ochranných faktorov. Tieto dáta sa následne analyzujú a výsledky sa zdieľajú s rodičmi, školami, komunitou a lokálnymi inštitúciami, ktoré na ich základe prijímajú konkrétne opatrenia. Opatrenia sa zameriavajú najmä na podporu zmysluplného využívania voľného času prostredníctvom mládežníckych klubov - napríklad cez športové a kultúrne aktivity, posilňovanie rodičovských kompetencií, vytváranie bezpečného prostredia pre mladých a obmedzovanie príležitostí na rizikové správanie. Konkrétne opatrenia sú: večierka - pobyt

po určitej hodine vonku je pre mladých zakázaný - pre deti do 12 rokov do 20:00, pre mladých nad 12 rokov do 16 rokov do 22:00 v lete do 24:00, zákaz reklám na tabakové a alkoholové výrobky a ich predaj len špecializovaných obchodoch, podpisovanie rodičovských zmlúv o okolnostiach výchovy maloletých, posilnenie spolupráce medzi jednotlivými stakeholdermi. Po určitom čase sa účinnosť týchto krokov vyhodnocuje prostredníctvom nových prieskumov a celý cyklus sa opakuje. Úspech islandského modelu spočíva v jeho dlhodobej udržateľnosti, v systematickom využívaní dát a v pevnej spolupráci všetkých zainteresovaných aktérov. Tento prístup umožnil na Islande výrazne znížiť mieru užívania alkoholu a drog medzi mladými a zároveň posilniť zdravý životný štýl a komunitné väzby. V roku 1998 užívalo alkohol aspoň raz mesačne 42 % 15–16 ročných, v roku 2016 už len 5 %, pravidelné fajčenie kleslo z 23 % na 3 %, užívanie hašiša z 17 % na 7 %.

ČO FUNGUJE A ČO NEFUNGUJE

Často existuje dobrá spolupráca so školami a službami ochrany detí, napríklad v obciach ako Mosfellsbær.

To čo je v systéme dobre prepracované sú protokoly na reportovanie prípadov a tiež protokoly na kontakt v kritickej situácii. Kde je veľmi jednoznačne popísaný proces nahlasovania v prípade násilia na deťoch. Tento model je však možné využiť aj pri iných typoch rizikového správania:

- Pokiaľ si profesionál nie je istý, že dieťa zažíva násilie alebo zanedbávanie, a nie je si istý či má alebo nemá zavolať úradu pre ochranu detí, je nevyhnutné pozorovať životné podmienky dieťaťa a vyhľadať poradenstvo ochrany detí, alebo hneď vyhľadať poradenstvo ochrany detí.
- Sprostredkované informácie - pokiaľ dieťa, či mladý človek naznačuje, že zažíva násilie alebo zanedbávanie, tak je nevyhnutné vyhľadať poradenstvo ochrany detí alebo zavolať hneď 112. Ak dieťa alebo mladý človek otvorene povie o násilí, je nevyhnutné ďalej sa nepýtať, aby profesionál nemaril proces budúceho vyšetrovania (napríklad môže byť použitý protiargument, že dieťa ovplyvňoval). Následne poďakuje dieťaťu alebo mladému človeku za zdieľanie skúseností a ponúkne pomoc. Je nevyhnutné nesľubovať dôvernosť, pretože bude musieť situáciu oznámiť ochrane detí. Posledný krok v tejto situácii je vyhľadať poradenstvo ochrany detí.
- Očividné násilie - pokiaľ profesionál vidí, že niekto zneužíva a alebo znevažuje dieťa. Pokiaľ na vlastného oči vidí, že niekto kričí na dieťa alebo znevažuje dieťa.

Profesionál by mal vstúpiť do konfliktnej situácie ponúknuť dieťaťu pomoc a násilníkovi povedať, že jeho správanie nie je akceptovateľné. Ak tento človek robí s deťmi, je nevyhnutné informovať nadriadeného. Ak dieťaťu bolo ublížené kontaktuje profesionál ochranu detí, alebo 112. Pokiaľ profesionál vidí, že dieťa alebo mladý človek zažíva násilie, je nevyhnutné zabezpečiť ochranu dieťaťa v prvom rade, vstúpi do situácie a ponúkne pomoc. Volá 112, kedy sa zabezpečí, že polícia a ochrana detí dostane všetky relevantné informácie.

Na základe udalostí z hľadiska času, by mal byť postup nasledovný:

- Pokiaľ ide o nedávnu udalosť. Je nevyhnutné zavolať 112, tí kontaktujú políciu a tiež ochranu detí.
- Pokiaľ ide o starší prípad, ten sa nahlasuje opatrovníkom (pokiaľ je mladý človek pod 18 rokov). Tu je dôležité zistiť, čo sa stalo u zainteresovaných osôb, ale vyhnúť sa pritom sugestívnym otázkam. Výstupom by mal byť núdzový plán, ak podobná situácia môže ešte nastať. To vedie ku kontaktovaniu ochrany detí alebo konaniu v rámci protokolov organizácie. Pokiaľ má niekto nad 18 je nevyhnutný súhlas mladých aby boli kontaktovaný rodičia. Pokiaľ sa zistia skutočnosti, ktoré môžu zhoršiť prípad je nevyhnutné hneď kontaktovať políciu.
- Pokiaľ ide o prebiehajúci prípad. Profesionál volá 112 pokiaľ človek má zbraň alebo niečo, čo môže byť použité ako zbraň, alebo je podozrenie na zbraň a jej použitie. Zároveň je nevyhnutné zabezpečiť bezpečnosť všetkých zúčastnených aj seba a poskytnúť prvú pomoc. Pracovník neodzbrojuje a neohrozuje osobu so zbraňou. Polícia začne byť zapojené s telefonátom 112. Taktiež je dôležité vždy informovať ochranu detí.

Všetky organizácie vrátane škôl, komunitných centier, športových klubov a mládežníckych organizácií musia mať politiky a procedúry ako odpovedať na závažné udalosti, kritické situácie. Je veľmi zložitá reagovať na takéto udalosti, ak nie je jasné, aké pravidlá sú porušené. Je dôležité trénovať postupy a revidovať ich.

112 môže reportovať (24/7 online) ochrane detí a zároveň kontaktuje políciu pokiaľ to je potrebné.

To čo je nevyhnutné nahlasovať: ako majú deti a mladí ľudia nevyhovujúce výchovné podmienky, ak sú objektom násilia alebo podobného správania, ak je ich zdravie a vývin vážne ohrozený.

To čo je v systéme ďalej popisované ako funkčné je, že aj mladí ľudia sú vyzívaný a je im vysvetlené ako môžu podávať sťažnosti na pracovníkov a pracovníčky klubov, alebo iných aktérov involvovaný do procesu. Funguje tiež personálne nastavenie. Na každej službe je jeden seniorský pracovník a zároveň existuje podpora pre zamestnancov, ktorí sa cítia ohrození.

Mladí ľudia často prepadávajú cez systém pomoci a vznikajú medzery v informovanosti. Informácie sú nie vždy zdieľané medzi jednotlivými inštitúciami - napríklad pokiaľ sa mladí človek vzdeláva prostredníctvom alternatívnych škôl, tak centrá pre mládež nemusia vždy dostať všetky informácie.

Problematické je tiež zdieľanie informácií medzi tradičnými inštitúciami - veľkou výzvou je súčasná ochrana klientov - GDPR. To často vedie k neoficiálnym stretnutiam medzi predstaviteľmi inštitúcií, kde sú použité iba iniciály mena, pre ochranu súkromia klientov. Novovznikajúci systém na Islande sa snaží predchádzať týmto problémom, aj keď súhlas rodičov bude vždy nevyhnutný.

Komunikácia a spolupráca so službami ochrany detí sa v jednotlivých oblastiach veľmi líši. V oblastiach hlavného mesta sa menej spolupracuje so štátom zo strany mládežníckych centier, skôr spolupracujú s terénnymi tímami. Pričom terénne tímy sú tímy pracovníkov s mládežou, ktorí jazdia alebo chodia pešo po oblastiach, kde sa zdržiavajú tínedžeri. Existujú snahy, ktoré sa snažia toto prekonať a podnietiť k spolupráci aj s inými aktérmi.

RODINA

Rodina je základným partnerom v multiinštitucionálnej spolupráci. Rodičia podpisujú rodičovské zmluvy, ktoré určujú hranice a usmerňujú rodičovskú výchovu. Sociálne - právna ochrana detí ako štátna inštitúcia v pôsobnosti samosprávy poskytuje napríklad rodičom tzv. Tréning rodičovský zručností (PMTO), kde sa rodičia môžu naučiť napríklad ako zadávať hranice vo výchove. Tento tréning je sprevádzaný priamou prácou v rodinách - realizujú sa pravidelné návštevy v rodinách. Tréning trvá približne šesť týždňov.

CENTRÁ PRE MLÁDEŽ

Tento typ služby je možné prirovnať k organizáciám poskytujúcim nízkoprahové služby pre deti a mládež na Slovensku a k otvoreným mládežníckym klubom v Slovinsku. Centrá spadajú pod samosprávy/mesto. V niektorých prípadoch majú vlastné priestory, no často využívajú priestory škôl po skončení vyučovania. Na Akureyri v sú-

časnosti prebieha transformácia a centrá budú spadať hierarchicky pod školy, čiže na ich čele bude stáť riaditeľ školy. Nevýhodou bude heterogenita v nastavení, keďže každá škola si to môže nastaviť po svojom, aj čo sa týka rozvrhu aj čo sa týka pravidiel. To môže byť výhodné pre školy ale nevýhodné pre mladých. Zamestnanci majú tiež obavy o odbornú samostatnosť centier. Centrá využívajú to čo my nazývame nízkoprahovým prístupom, čiže primárnym spôsobom práce je vytváranie bezpečia a vzťahu s mladými ľuďmi v ich prirodzenom prostredí.

OCHRANA DETÍ

Úrad pre ochranu detí na Islande, známy ako **Barnaverndarstofa** (Národný úrad pre deti a rodiny), plní centrálnu úlohu v oblasti ochrany detí a mládeže. Jeho hlavnou úlohou je zabezpečiť, aby všetky deti na Islande vyrastali v bezpečnom prostredí a dostávali potrebnú podporu v prípadoch, keď sú ohrozené ich práva alebo zdravý vývin. Primárna zodpovednosť za ochranu detí leží na obciach, ktoré poskytujú pomoc prostredníctvom miestnych výborov na ochranu detí. Národný úrad má nad týmto systémom dohliadacu a podpornú funkciu – poskytuje metodické usmerenia, zabezpečuje odbornú prípravu pracovníkov a dozerá na kvalitu a jednotnosť služieb v celej krajine. Dôležitou súčasťou jeho práce je aj vzdelávanie, podpora výskumu a rozvoj nových prístupov k ochrane detí.

Úrad prevádzkuje aj špecializované služby, medzi ktorými má osobitné miesto **Barnahús**, interdisciplinárne centrum pre deti, ktoré zažili sexuálne násilie. Toto zariadenie spája v jednej budove sociálnych pracovníkov, psychológov, lekárov a policajtov, aby sa minimalizovalo opakované vypočúvanie dieťaťa a predchádzalo sa ďalšiemu traumatizovaniu. Okrem Barnahús má úrad v správe aj liečebné a diagnostické zariadenia pre mládež, ktorá sa potýka s psychickými problémami, závislosťami alebo delikventným správaním. Tieto centrá poskytujú terapiu, vzdelávanie a podporu prostredníctvom aktivít prispôbených veku a potrebám mladých ľudí.

Celkovo tak úrad zastrešuje prepojenie medzi miestnou a národnou úrovňou, metodicky usmerňuje systém ochrany detí a zároveň priamo poskytuje špecializovanú starostlivosť pre najzraniteľnejšie skupiny detí a mladistvých.

POLÍCIA

Štátna polícia (Lögreglan) je rozdelená do deviatich obvodov. Každý z nich vedie vlastný náčelník polície, pričom najvyššiu autoritu predstavuje Národný policajný komisár spadajúci pod Ministerstvo spravodlivosti. Policajti na Islande sú vo všeobecnosti neozbrojení – v bežnej službe používajú len obušok a obranný sprej, pri-

čom strelné zbrane majú k dispozícii, ale musia mať povolenie ich použiť od svojho nadriadeného.

Fungovanie polície je silne založené na dôvere a komunitnom prístupe. Islandská polícia sa aktívne zapája do prevencie kriminality, do spolupráce so školami, škôlkami a komunitnými centrami a podporuje úzke prepojenie so sociálnymi službami. Tento prístup, známy ako *samfélagslöggæsla*, znamená, že policajti sa sústreďujú nielen na represiu, ale aj na včasnú pomoc, edukáciu a posilňovanie pocitu bezpečia v spoločnosti.

Polícia zároveň zastrešuje oblasť **civilnej ochrany a krízového riadenia**. V prípade prírodných katastrof, ako sú sopečné erupcie alebo povodne, koordinuje spoluprácu medzi štátom, obcami, hasičskými zbormi, záchrannými tímami a dobrovoľníckymi organizáciami, napríklad Červeným krížom. Vďaka tejto centralizovanej a komunitne orientovanej štruktúre pôsobí polícia na Islande ako kľúčová zložka, ktorá spája ochranu verejného poriadku, prevenciu kriminality a bezpečnostné opatrenia v krízových situáciách.

IDEÁLNY MODEL

Ako potrebné pre zlepšenie súčasného modelu spolupráce medzi inštitúciami vnímajú islandské organizácie najmä priblíženie sa dobrej praxi fungujúcej v rámci krajiny v iných okresoch (Mosfellsbær, Reykjavík). Táto dobrá prax sa vyznačuje týždennými stretnutiami medzi ochranou detí a centrami pre mládež. Zároveň sa ukazuje ako účinná multidisciplinárna včasná intervencia v prípadoch, keď sa u mladých ľudí začnú vyskytovať iba prvotné znaky rizikového správania napríklad vyhýbanie sa škole a zároveň aktívna spolupráca so školami pri varovných signáloch u mladých ľudí ako napríklad sociálna izolácia.

To čo chýba v súčasnom modeli spolupráce sú pravidelné na určitú zručnosť zamerané tréningy aj pre ľudí, ktorý sú v organizácii len na čiastočný úväzok. Vnímajú dopyt po témach ako - ako reagovať na násilie emocionálne aj fyzické - ako deeskalovať potencionálne ubližujúce situácie. Zároveň pravidlené supervízie a mentoring sú považované za dôležité. Niektoré okresy implementovali program pre zaškolenie nových zamestnancov.

Prebiehali aj veľké diskusie o spolupráci s políciou. Na základe toho implementovali pravidelné návštevy komunitných policajtov v kluboch, na budovanie dôvery a búranie mýtov o polícii medzi mladými.

To čo je v súčasnom modely nedostatočné je zdieľanie informácií - keď sa napríklad mladí presťahujú, iba veľmi limitovaný počet informácií sa zdieľa napríklad medzi školami. Pracovníci by privítali lepšie predávanie agendy o jednotlivých prípadoch, pre lepšiu tranzíciu na nové prostredie. Bolo by potrebné vylepšiť proces zdieľania info medzi sociálnou starostlivosťou, školstvom a voľnočasovým sektorom, ktorý je v súčasnosti blokovaný technickými a legálnymi obmedzeniami (ako predpisy pre ochranu údajov).

NÁVRHY NA ZLEPŠENIE SÚ NASLEDOVNÉ:

Vzdelávanie rodičov a prevencia

- paušálna implementácia rodičovského tréningu (PMTO)
- rodičovské vzdelávanie by malo začať veľmi skoro ešte v predškolskom veku detí, v rámci zdravotnej starostlivosti o dojčatá s následnou podporou pre rodičov v ďalších obdobiach vývinu
- témami rodičovských tréningov, by mali byť najmä hranice (ako zadávať deťom hranice), komunikácia (ako komunikovať spolu a podporovať vzťahy), prevencia násilia a emocionálna gramotnosť

Kooperácia medzi inštitúciami

- pravidelná komunikácie medzi školami, políciou a mládežníckymi centrami je kľúčová
- protokoly musia byť nastavené tak, aby boli incidenty v školách zdieľané s mládežníckymi centrami
- stakeholderi by mali mať jednotné protokoly pre situácie krízy a jasné rozdelenie rolí

Dostupnosť a viditeľnosť polície

- prítomnosť polície je dôležitá aj v kluboch aj v školách
- kľúčové je prezentovať políciu ako dostupnú a podpornú nie ako ohrozenie
- návštevy mládežníckych centier boli identifikované ako účinné nástroje

Podpora stredných škôl

- nedostatok služieb pre túto vekovú skupinu
- navýšenie personálu a poskytovanie podpory v kritickom čase výskytu rizikového správania po škole (14:00 - 22:00)
- skupinovú prácu a kooperáciu medzi mládežníckymi centrami a podpornými službami je potrebné preskúmať

Systematická kooperácia a komunikácia

- odporúčané je medzirezortná diskusia medzi rezortom sociálnej podpory, vzdelávania a verejného zdravotníctva
- existujúce služby a spolupráce by sa mali revidovať a aktualizovať
- preventisti (policaisti) by mali byť pozvaní, aby participovali v tímoch zameraných na manažment prípadov

7. ZÁVER

V predkladanej publikácii bola zmapovaná multi-inštitucionálna spolupráca v troch európskych krajinách. V závislosti od kultúrneho kontextu je multi-inštitucionálna kooperácia vzhľadom na zapojenie aktérov pracujúcich v neformálnom systéme vzdelávania na nízkoprahových princípoch na rôznej úrovni. V Slovinsku a Slovensku ide o „šedú zónu“, kde nie sú jednoznačne štandardizované procesy spolupráce medzi jednotlivými aktérmi. Na Slovensku začalo v poslednom období vznikáť veľké množstvo nových stakeholderov ako odborníci/čky na školách, či koordinátori/ky pre násilie na deťoch. Vznikom nových stakeholderov ale nie je možné zlepšiť a zefektívniť systém pomoci mladým, pokiaľ nebudú jasne vymedzené pravidlá a štandardy spolupráce (usmernenia, manuály). Takto sa len kumulujú a duplikujú rôzne inštitúcie, ale vlastne nie je jasné ako prispievajú v rámci komplexnej podpory mladých v hľadaní bezpečnejších alternatív naplňovania potrieb. Pričom na Islande fungujú jasné štandardy a usmernenia v rámci spolupráce jednotlivých aktérov systému pomoci, nazývané aj Islandský model.

ZOZNAM STAKEHOLDEROV

ŠTÁTNE INŠTITÚCIE A MINISTERSTVÁ

MŠVVaM SR	Ministerstvo školstva, výskumu, vývoja a mládeže
PSVaR SR	Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny
MZ SR	Ministerstvo zdravotníctva
MV SR	Ministerstvo vnútra (polícia, krízové riadenie, prevencia kriminality)
MS SR	Ministerstvo spravodlivosti (probačná a mediálna služba, rodinné právo)

VZDELÁVANIE A MLÁDEŽ

NIVAM	Národný inštitút vzdelávania a mládeže
VÚDPaP	Výskumný ústav detskej psychológie a patopsychológie
NKS	Národné koordinačné stredisko
Školy	(MŠ, ZŠ, SŠ, SZŠ, VŠ)
CVČ	Centrá voľného času, Asociácia centier voľného času
Štátna školská inšpekcia - kontrolný orgán v oblasti školstva	
ZUŠ	Základné umelecké školy
CPPAP	Centrum pedagogicko-psychologického poradenstva a prevencie
Školské kluby detí (ŠKD)	
Centrá špeciálno-pedagogického poradenstva (CŠPP)	
Knižnice	
Školské podporné tímy (psychológ, špeciálny pedagóg, sociálny pedagóg, asistent učiteľa)	
Školskí preventisti – pedagógovia zodpovední za prevenciu rizikového správania	

ZDRAVOTNÍCTVO A ODBORNÍCI

Lekári – všeobecní lekári pre deti a dorast	
Špecializovaní lekári – pediatri, psychiatri, pedopsychiatri, neurológovia, endokrinológovia, logopédi	
Psychológovia a terapeuti (klinickí, poradenskí, školskí, psychoterapeuti)	
LVS – Liečebno-výchovné sanatória	
Rehabilitačné a liečebné zariadenia	
NÚDCH – Národný ústav detských chorôb	
Detské oddelenia v nemocniciach po celom Slovensku	
Detské fakultné nemocnice	

Psychiatrické nemocnice a kliniky

Komplexné poradne pod ÚPSVaR - poradenstvo v oblasti dlhov a partnerských vzťahov

SOCIÁLNA OBLASŤ A OCHRANA DETÍ

OSPOD Orgán sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately

CDR Centrum pre deti a rodiny

ÚPSVaR Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny

PODPORNÉ A ODBORNÉ SLUŽBY

Sociálni pracovníci – v rámci ÚPSVaR, CDR, obcí a miest

Terénni sociálni pracovníci – priamo v komunitách, osadách, na sídliskách

Asistenti rodiny – spolupracujú s rodinami pri výchove detí a zvládání kríz

Mediátori pri súdnych sporoch alebo konfliktoch v rodinách, ale ja v školách

Probační úradníci – pri súdnych sporoch alebo konfliktoch v rodinách

KOMUNITNÉ CENTRÁ

Azylové domy

Krizové centrá a ženské domy

Komunitné centrá a nízkoprahové kluby

Mládežnícke centrá a klubovne

BEZPEČNOSŤ A OCHRANA

Polícia SR (oddelenia prevencie kriminality, špecializované útvary, školské policajné hliadky)

Mestská polícia

Prokuratúra SR (dohľad nad ochranou práv detí)

Súdne znalectvo (psychológovia, psychiatri, sociálni znalci)

Regionálna a miestna samospráva

Mestá a obce

VÚC – vyššie územné celky

Rady mládeže krajov a miest

Občianske rady a komisie pri mestách (sociálne, pre mládež, školstvo)

NEZISKOVÝ SEKTOR A MIMOVLÁDNE ORGANIZÁCIE

Liga za duševné zdravie

Liga za ľudské práva

IPčko

OZ Návrat – pomoc deťom v náhradnej starostlivosti

OZ Usmej sa na mňa, Úsmev ako dar – rodiny a deti v kríze

Slovenský Červený kríž – mládež, dobrovoľnícke programy

Mládežnícke organizácie – Rada mládeže Slovenska, skauting, eRko, YMCA, ďalšie OZ

Národná linka na pomoc deťom v ohrození - Viac ako Ni(c)k

Linka dôvery Nezábudka, Linka detskej istoty – psychologická pomoc

o.z. Krédo – <https://secure.ozkredo.sk/>

o.z. Ichtys – <https://ozichtys.sk/>

Mestský terénny tím hlavného mesta Bratislavy

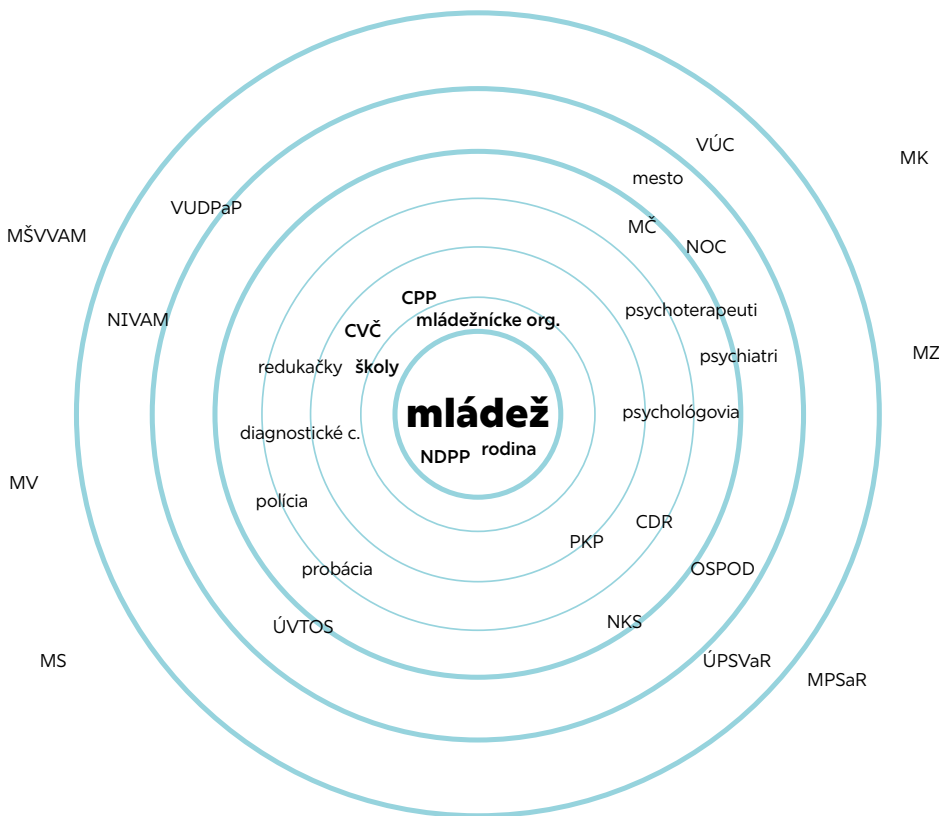
Združenia STORM – <https://www.zdruzeniestorm.sk/>

Kaspian

OZ Ulita – <https://ulita.sk/>

Detský fond Slovenskej Republiky – <https://www.dfsr.sk/>

MLADÝ ČLOVEK A RODINNÝ PRÍSLUŠNÍCI



Príloha:

Mapa multiinštitucionálnej spolupráce. Na vonkajšom okruhu sú ministerstvá a približujúcimi kruhmi sa približujú aj inštitúcie, ktoré sú najbližšie mladému človeku.



mladezulice.sk

