



Financováno  
Evropskou unií



# Design služby safe space

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

## Podmínky nezbytné pro bezpečné fungování safe space

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

Mezi tyto podmínky patří zejména:

### Podpora pracovníků

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

### Zasíťování

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

### Podpora organizace

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

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

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



## Organizace

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

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

Organizace pro své safe space zajišťuje čtyři klíčové role:

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

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

## Prostor

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



Financováno  
Evropskou unií



Pro lepší funkci dává smysl dbát i na další specifika:

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

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

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

Mimo hygienického zázemí má prostor tři základní části:

### Zázemí pracovníků:

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

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

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

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

a) prostor pro individuální práci s klientem

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

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

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

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

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

- nad dveřmi je světelná signalizace obsazenosti místnosti "nerušit"

- pracovník má výhled na hodiny a po ruce bezpečnostní tlačítko



Financováno  
Evropskou unií



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

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

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

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

#### využití stěn:

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

## Tým

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

## Vedoucí

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

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



Financováno  
Evropskou unií



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

## Pracovníci

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

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

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

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



Financováno  
Evropskou unií



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

## Psychoterapeuti

Psychoterapeuti v týmu plní dvě funkce.

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

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

## Safe space v terénní službě

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



Financováno  
Evropskou unií



## Prostor

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

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

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

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

Safe spot je místo, které splňuje:

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

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

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

## Vybavení

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

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



Financováno  
Evropskou unií



## Prevence duševního zdraví v safe space

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

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

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

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

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

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

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



Financováno  
Evropskou unií



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

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

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

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

### Doporučené kompetence a znalosti - osvědčené tipy

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

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

Pracovník:

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



Financováno  
Evropskou unií



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

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

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

## 3) Dovednosti v přímé práci s klienty

### Komunikační a psychosociální dovednosti

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

### Posilování odolnosti a prevence

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



Financováno  
Evropskou unií



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

### **Praktické zvládání situací**

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

### **Etika a přístup**

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

### **Organizační opatření:**

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

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