

## **Práce s mládeží – nizozemská inspirace pracovníků z o.s. Prev-Centrum a Proxima Sociale o.s.**

Stáže v Nizozemí, financované z projektu Leonardo da Vinci, se zúčastnili pracovníci organizací o.s. Prev-Centrum (3 pracovníce) a Proxima Sociale o. s. (2 pracovníci). Naše praktické přípravy na stáž do Nizozemí plánované na květen 2009 začaly již na konci roku 2008 zahájením pravidelného kurzu anglického jazyka, kterého se účastnil celý tým stážistů.

Do holandského Utrechtu jsme dorazili v pondělí 11. 5. brzy ráno a po ubytování v hostelu na předměstí Ede nás čekala naše hlavní hostitelka Diana z organizace Actium, dceřiné společnosti holdingu Albin Group. Seznámila nás s harmonogramem návštěv služeb a zařízení na následující dva týdny a v několika větech nám představila svou organizaci. Následující den jsme se setkali s Wulfem von Swetselaar - ředitelem celého holdingu Albin Group., který nás provázel celým dnem. Vysvětlil nám hlavní motivy, historii a filosofii vzniku druhé firmy na trhu sociálních služeb tohoto ražení v Nizozemí. Původně profesionální voják v zahraničních misích, jako úředník na státní a místní úrovni došel k závěru, že sociální služby mohou fungovat daleko flexibilitněji a tím i účinněji, pokud přestanou ulpívat ve strukturách poněkud rigidních byrokratických organizací typu úřad nebo organizací závislých na žádostech o dotace. Přišel do praxe s myšlenkou soukromé firmy, která je primárně zisková a spoléhá se tedy na vlastní hospodaření, ale svoje snažení koncentruje na poskytování kvalitních sociálních služeb s jasným výsledkem. Za tímto účelem je tato „sociální firma“ schopna vycházet klientovi – zákazníkovi v jeho požadavcích více vstříc než organizace, která dostane své dotace bez citlivějšího zřetelu na výsledek, nebo je nedostane vůbec. Firma je v základu financovaná z vlastních zdrojů, ale i z veřejných rozpočtů, většinou města. Tyto prostředky dostává na klienta a na rok, ale teprve potom, co daný projekt uspěje ve výběrovém řízení v otevřené soutěži s dalšími společnostmi. Albin Group svůj zisk investuje do dalších sociálních projektů, ale také do následné péče u některých klientů, kdy financuje půlroční dohled po ukončení řádného programu s klientem financovaného z veřejných zdrojů (viz níže projekt Titan). Metodicky čerpají organizace pod hlavičkou Albin Group od kolegů z USA a Kanady a do budoucna se chtějí přiblížit úrovni služeb standardům EU.

### **Klientská specifika v Nizozemí**

Hned na začátku je dobré připomenout, že v Nizozemí platí trestní odpovědnost již od dvanácti let, což významně ovlivňuje složení klientely zvláště v probačních a mediačních programech.

Významnou etnickou skupinou klientů služeb, které jsme měli možnost vidět, tvoří druhá a třetí generace přistěhovalců s marockými kořeny. Oproti dalším etnickým menšinám má tato nepřehlédnutelné postavení jak v celé holandské společnosti, tak i mezi klienty sociálních služeb – obzvláště těch zaměřených na probaci a mediaci. Maročané začali do Nizozemí přicházet v šedesátých letech minulého století jako pracovní výpomoc na základě bilaterální dohody mezi marockou a nizozemskou vládou (podobně jako přicházeli Turci do Německa). Maročané pocházeli ponejvíc z nejnižších sociálních vrstev v Maroku – berberských, dříve pouštních kmenů. Ačkoliv byla smlouva o pracovní výpomoci podepsána na dobu určitou, velká část marockých „gastarbeiterů“ v Nizozemí zůstala nastálo. Časem se začaly projevovat sociální problémy, podmíněné často velkými mezikulturními odlišnostmi, a s nimi i potřeba je řešit. Dnes už je situace v lecčems jiná, minimálně v tom, že některé dříve velmi problematické přistěhovalcké čtvrti jsou dnes vnímány jako ukázka multikulturního soužití.

Důležitým specifickým tématem v práci s mladými klienty je problém prostituce (tzv. lover boy problem – tedy volně přeloženo problém s pasáky prostitutek). Ačkoliv je

prostituce v Nizozemí za jasně stanovených podmínek legální, přesto se nedaří „nejstarší lidské řemeslo“ držet pod dostatečnou kontrolou. Spousta klientek byla v souvislosti s výkonem této profese vydírána, nucena, zneužívána atd. Sociální pracovníci se snaží s mladými dívkami pracovat tak, aby dokázaly snáze odolat svádění mladých pasáků a aby si dokázaly účinně ubránit svá práva.

**Tři kategorie služeb, které jsme navštívili** (kategorizováno podle zřizovatele):

- 1) Albin Group (soukromá zisková firma) – Arta, Actium, Titan, UB 2000, Atria
- 2) Nízkoprahové/volnočasové/charitativní programy (církev/město) – Salesiánská oratoř, komunitní centrum pro děti Portes, azylový dům Armády Spásy pro mládež, Pep Talk
- 3) Výchovný ústav pro dívky (stát)

Celá Albin Group má v současné době pět dceřiných organizací (Arta, Actium, Titan, UB 2000, Atria), které sídlí v městech Utrecht a Ede. Actium, Titan a UB 2000 jsou zaměřeny především na projekty práce s mládeží a mladými dospělými (až 23let) ve formě alternativních trestů a resocializačních programů atp. U Actia funguje významně i oddělení zaměřené na případový management (pomáhá řešit klientovi sociální problémy a koordinuje péči jednotlivých institucí). Nově se rozvíjející organizace Atria nabízí mladým klientům psychologické služby, pomoc při problémech se vzděláváním, psychodiagnostiku, terapii.

Z probačních a mediačních programů v práci s mladými klienty jsme se v Actiu seznámili s projektem Poslední šance (The Last Chance Project), který je realizován každých šest týdnů a je určen klientům, kteří byli odsouzeni v době své nezletilosti, ale kvůli soudním průtahům se výkon jejich původních trestů významně zpozdil (např. i o 3-4 roky). Takový trest kvůli časové prodlevě ztrácí na své výchovnosti a společensky není natolik žádoucí (pobyty ve vězení jsou velmi drahé a často vedou spíše k etablování odsouzeného do kriminální subkultury než k převýchově). Proto je těmto klientům nabídnuto zúčastnit se projektu Poslední šance. Ten počítá s vytvořením skupiny cca 12 klientů, kteří stráví jeden víkend ve stanech v chráněné krajinné oblasti, kde pracují a zároveň se účastní intenzivního resocializačního programu. V místě pobytu nejsou dovoleny téměř žádné vymoženosti moderní doby (mobilní telefony, počítače s internetem), práce je fyzicky náročná. Po úspěšném absolvování programu napíší sociální pracovníci a mentoři sociálních dovedností o každém klientovi zprávu, kterou dostane kompetentní soudce a na základě zprávy rozhodne o případném zmírnění nebo prominutí trestu.

Actium se ve spolupráci s policií rovněž podílí na fungování projektu Youth Teams (v hol. Jongerenteams), který je realizován už od poloviny 80. let. „Týmy mladých“ vznikly jako nápad jednoho policejního pochůzkáře, který neviděl žádnou budoucnost v začarovaném kruhu nekonečného pendlování některých mladých mezi vězením a kriminální subkulturou ulice. V projektu pracují rovněž na zlepšení sociálních schopností mladých (práce s agresivitou, společensky žádoucím vystupováním, atp.), resocializací formou práce (v důsledku získávání pracovních návyků), obecně ke stabilizování života klientů mimo struktury kriminálního podsvětí (prostituce, drogy, krádeže). Actium má v rámci projektu smlouvu s obchodními centry, kde týmy klientů pracují pod dohledem jako pomocné síly.

Podobně funguje i veleúspěšný a pro Albin Group velmi významný projekt Titan. Projekt se honosí stále stoupající, nyní 60% úspěšností viditelného zlepšení u klientů (ti, kteří nastupují po skončení projektu zpět do školy nebo do práce). Zde, poté co klient v první fázi s mentorem nadefinuje své osobní cíle v individuálním plánu (traject plan), postupuje do dalších fází, během nichž může např. pracovat pod dohledem jako truhlář, počítačový grafik, nebo opravář kol. Titan má smlouvu s městem, na základě které se dlouhodobě odložená jízdní kola v ulicích Utrechtu odvázejí do skladu Titanu a tam je

klienti opět renovují, aby se skrze veřejnou dražbu kola dostala zpět mezi občany. Právě tento projekt je financován z rozpočtu města Utrecht, kde roční příspěvek na klienta činí 15 000 Euro, a další půlrok preventivního ochranného dohledu financován ze soukromých peněz Titanu. Pro firmu je velmi důležité, aby byli klienti úspěšní, a je motivována k proaktivnímu jednání vůči klientovi (např. telefonické kontaktování nebo vyzvednutí klienta, pokud nepřijde včas do programu).

UB 2000 nabízí různé formy alternativních trestů pro klienty od dvanácti let. Nejčastěji se jedná o práce v chráněných krajinných oblastech nebo o úklid města. Klienti musejí trest odpracovat ve svém volném čase (po škole, o víkendech a o prázdninách) a hodina dotace trestu je odstupňována podle věku.

Organizace Arta se specializuje na práci s autistickými klienty. Dříve bylo mnoho poptávek po práci s mladými lidmi, kteří se projevovali agresivně, nebo pro své okolí velmi nepochopitelně (obecně poruchy chování). Později se ukázalo, že u mnohých z těchto lidí je společným jmenovatelem autismus, byť v různé míře. Od roku 2007 se proto této klientele začala věnovat organizace Arta, která se snaží zlepšit orientaci a fungování převážně mladých autistů v běžném životě. Své místo na trhu sociálních služeb si našla díky flexibilitě, kterou nedisponovaly další organizace pracující s autisty. Reagovali rychle na konkrétní požadavky klientů a byli aktivní v pomoci klientů s vyřizováním nejrůznějších odborných náležitostí (rychlé zajištění specializovaných vyšetření u dalších odborníků, atp.), které by v jiných organizacích padalo na bedra samotného klienta a táhlo se zbytečně dlouho.

Druhá skupina služeb, které jsme v Nizozemí navštívili, byly nízkoprahové a terénní programy.

Díky sociální pracovníci Juriji, která pracuje v projektu The Last Chance, jsme se podívali do salesiánského klubu pro mladé, který se nachází v kdysi nejneproblatičtější přístěhovalecké čtvrti v Utrechtu, zároveň i v celém Nizozemí. Salesiánská oratoř je financovaná ze sbírek místního církevního sboru a příspěvků města. V klubu pracují tři pracovníci, pouze jeden na plný úvazek, ostatní dobrovolně. Klienti v klubu jsou oproti našim nízkoprahovým zvyklostem registrováni, není tak chráněna jejich anonymita, jako to bývá u nás. Místní pracovníci si nelámou příliš hlavu s tím, když do klubu přijde policista s podezřením ze spáchání nějakého přestupku či trestného činu, jenž směřuje k některému z klientů. Pracovníci v tomto směru s policistou volně sdílejí informace, včetně těch z registrace. Další odlišností oproti naší praxi byla absence základních psaných pravidel, stejně tak i neuskutečňování vstupní fáze prvkontaktní u nových uživatelů klubu. Pracovníci více spoléhají na skupinovou dynamiku a platnost nepsaných pravidel, jejichž dodržování si většinou kolektiv klientů po dřívějších intervencích a sankcích pracovníků raději ohlídá sám. Hlavní metodou práce s klienty je zde získávání základních sociálních návyků (přiměřená komunikace, schopnost domluvit se mezi sebou, akceptace autority, pravidel) skrze interakce s pracovníky. Výsledkem uplatňování těchto metod by mělo být posilování zodpovědnosti a spoluzodpovědnosti ve svém chování.

V doprovodu Juriji jsme o ulici vedle navštívili ještě místní komunitní centrum pro děti od 3 – 12let a jejich rodiče ([www.portes.nl](http://www.portes.nl)). Centrum na tomto místě funguje přes sedmdesát let a tato časová kontinuita byla na vyspělosti zařízení velmi znát. Ústředím tohoto zařízení je menší budova s několika počítači s internetem, které slouží dětem pouze jako pomocníci při psaní domácích úkolů a v přípravě do školy. Další prostor budovy je využíván pro volnočasové aktivity nejrůznějšího druhu. Současně je zde místnost pro pracovníky, která je situována velmi chytře, protože z ní mají pracovníci přehled o dění v celém komunitním areálu – jak uvnitř, tak venku. Ve venkovní části areálu jsou totiž další 2-3 hřiště pro míčové hry, skluzavky, prolézačky, menší pódium a hlavně dětské brouzdaliště, jehož design si kdysi v soutěži navrhly samy děti. Komunitní centrum je financováno z prostředků města, ale nezanedbatelně přispívají i sponzoři. Díky nim jsou

komunitní pracovníci – dobrovolníci schopni v zimě vytvořit na hřištích pro míčové hry kluziště a pomoci sněhových děl ukázat holandským dětem, jak vypadá pravá sněhová nadílka.

Ve městě Ede – městské části Welstede jsme se s naší hostitelkou Dianou podívali do místního otevřeného klubu pro mládež – Pep Talk. Ten je zřizován a financován městem a rozlohu prostor by mu mohlo závidět nejedno kulturní centrum, natož nízkoprahový klub. Klub tvoří dva sály s kapacitou odhadem 200-300 lidí. Jeden sál je plný atrakcí pro volnočasové využití – fotbalky, kulečnický, pingpongové stoly atd. Druhý sál je určen spíše pro kulturní program (2x měsíčně diskotéka), hodiny moderního tance, sportovní aktivity. V předsálosti je velký bar, kde oproti našim nealko barům na klubech prodávají i pivo (v Nizozemí se smí konzumovat alkohol už od 16 let)!! Barman je zároveň technickým provozním zařízením. Další personál tvoří kontaktní sociální pracovníci a terénní sociální pracovníci, jejichž kancelář je přidruženou součástí klubu. Klub je volně otevřený dva dny v týdnu, kdy klienti nejsou jakkoliv registrováni. Specifickou agendou sociálních pracovníků je projekt, během něhož pracují s dětmi a mládeží, majícími potíže ve škole. Pro tento projekt jsou klienti v klubu plně registrováni a organizace dostává od města roční rozpočet na klienta. Agenda terénních pracovníků je totožná s tou v ČR. Cílem je vyhledávat mládež na ulicích, řešit s nimi jejich individuální témata a problémy, pomáhat jim naplňovat jejich volný čas a pro tento účel jim nabízet zázemí a možnosti klubu.

Další službou, kterou jsme navštívili, je azylový dům pro mládež ve věku 16-24 let zřizovaný Armádou Spásy v Utrechtu. Azylový dům funguje ve dvou úrovních, v obou má však každý klient svůj pokoj. První úroveň bydlení je pro klienty méně samostatná. Klienti musí např. dodržovat přísnější režim, do domu musí každý den dorazit do 22 hodin. Naproti tomu v druhé fázi mají vlastní klíč od domu a mohou přijít v podstatě kdykoliv. V druhé fázi se navíc klienti starají o společné prostory samosprávně a pracovníci do tohoto nezasahují, zatímco v první fázi organizují údržbu společných prostor pracovníci. Služba je financovaná z peněz města Utrechtu, kapacita azylového zařízení je 34 lůžek.

Během posledních dnů naší holandské mise jsme byli na návštěvě v zařízení pro dívky (12 – 21let), mající problémy s chováním, prostitucí, drogami, krádežemi atp. JJL Lindenhorst je zařízení umístěné přímo v obytné části nedaleko Ede, ovšem jeho teritorium je obehnané pletivem, ostnatým drátem, na každém rohu jsou kamery, objekt hlídá ostraha a každý návštěvník musí projít přísnou bezpečnostní prohlídkou. Celý komplex byl zbudován cíleně pro účely „detenčního ústavu“. Škola a kanceláře pracovníků jsou rozmístěny v budově s tvarem obdélníku. Kolem je devět menších budov, v každé z nich je devět lůžek. Na každou klientku připadá jeden sociální pracovník a každá klientka zde má svůj samostatný pokoj se sociálním zařízením, kam je každý den ve 22 hodin zamčena sociálním pracovníkem, aby ji ráno zase odemkl. V areálu je nespočetně možností využití - namátkou hudební zkušebna, sportovní hřiště i hala, ateliér, chov zvířat atd. Dle zákona mají klientky stejně jako vězni právo na duchovní služby a to dokonce od katolických, protestantských, islámských duchovních nebo od člověka reprezentujícího humanistické hnutí. Délka pobytu v zařízení je od 10 měsíců do 1,5 roku s čekací dobou na umístění do ústavu v průměru asi půl roku.

Co dodat závěrem? Náš pracovní pobyt v Nizozemí byl na inspiraci velmi bohatý. Měli jsme možnost seznámit se se zřizovatelem sociálních služeb, který pro nás není vůbec obvyklý – zisková firma a zároveň vidět, v jakých podmínkách fungují služby a organizace nám spřízněné. Naši hostitelé k nám byli až mateřsky vstřícní a to i v našem volném čase, kdy nám připravili zajímavý kulturní program (velice zajímavá byla návštěva muzejní galerie Kröller-Müller Museum). Doufáme, že se do budoucna podaří podobných projektů pro sdílení mezinárodních zkušeností zrealizovat ještě více a že se to přínosně podaří časem aplikovat i v naší praxi.

Za tým stážistů,  
Lukáš Wimmer – kontaktní a terénní sociální pracovník, Proxima Sociale o.s.



GŘ pro vzdělávání a kulturu

Program celoživotního učení

Tento projekt byl realizován za finanční podpory Evropské unie.  
Za obsah publikací (sdělení ) odpovídá výlučně autor. Publikace (sdělení)  
nerepresentují názory Evropské komise a Evropská komise neodpovídá  
za použití informací, jež jsou jejich obsahem.  
Tento projekt byl realizován z programu Leonardo da Vinci.