Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

SCREENING ORGANIZACE

Zjištění z rozhovorů s klienty

Janus, z. s. Brno

SocioFactor s.r.o.
L. Linhartová, I. Petříková

2019

Zpracováno v rámci projektu Ministerstva práce a sociálních věcí „Nástroje řízení kvality a efektivity sociální práce s mladistvými a mladými dospělými vyrůstajícími či opouštějícími ústavní výchovu nebo náhradní rodinnou péči“, číslo projektu CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_124/0006480

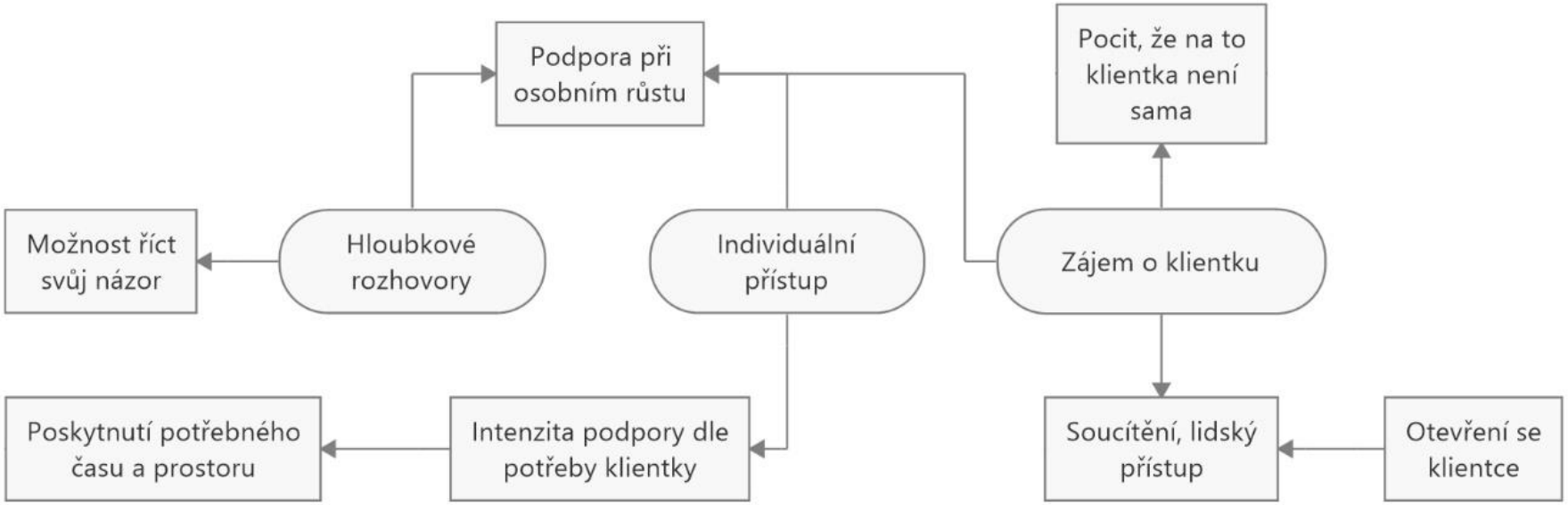
Zjištění z rozhovorů s klienty Janusu a z rozhovorů s pracovnicemi Janusu

V následujícím textu jsou prezentovaná zjištění z rozhovorů se sedmi klienty Janusu. V rozhovorech bylo sledováno, v čem konkrétně Janus klientům pomohl, co pro ně bylo při řešení jejich situace klíčové. V rámci analýzy byl vypracován seznam zásadních momentů, které každý z oslovených klientů považoval za důležité při spolupráci s Janusem. Následně bylo vytvořeno sedm mentálních map, které očima klientů schematicky ukazují, jaké byly hlavní body spolupráce mezi klienty a Janusem. Následně vznikla jedna shrnující mentální mapa. V závěru byla vypracována mentální mapa, která vycházela s rozhovorů s pracovnicemi Janusu, a která se soustřeďuje na popis práce s klienty.

Seznam zásadních momentů spolupráce s Janusem – Klientka 1

Prvotní rozhovor – prvotní poznávání se s klientem formou rozpravy, zjištění, jaké má klient problémy a proč je má, rozmluva nad jeho potřebami
Možnost sdílet své problémy a strasti s někým dalším a poskytnutí klientům životní rady
Různá časová intenzita podpory – klient může vyhledat službu v okamžicích, kdy jí potřebuje
Hloubkové rozhovory o klientovi – povídání si o životních problémech; terapie
Osobní růst – získávání sebevědomí, sebelásky, dozrání (aby se člověk dokázal postavit sám za sebe)
Pomoc při přípravě na odchod z dětského domova (příprava na život) - protože v DD tato příprava poskytnuta nebyla
Doprovázení (na úřady, prohlídky bytu, k lékaři, na poštu, soudy)
Odposlechy (klient může poslouchat telefonické rozhovory, aby se naučil komunikovat s cizími lidmi)
Poskytnutí informací ohledně dávek a dalších příspěvků, na které má klient právo
Pomoc při žádání o příspěvky, granty od nadací (vypisování formulářů apod.)
Pomoc klientovi na základě jeho potřeb a jeho vlastního uvážení, co je pro něj nejlepší (výběr z možných voleb a představen možných následků jeho jednání)
Individuální přístup – každý klient potřebuje něco jiného
Konfrontace z důvodu odlišných názorů
Zájem o klienta ze strany pracovníků a soucítění s ním, lidský přístup
Setkávání se s dalšími klienty a vzájemné sdílení životních zkušeností – možnost poznat situaci i z pozice dospělého (příklady ze zkušenost s bezdomovectvím)
Rodinné prostředí, osobní přístup (vztahy jako v rodině, s pracovníky i dalšími klienty)
Klient má pocit, že není na všechno sám
Poskytnutí finanční pomoci v nouzi
Poskytnutí potřebného času a prostoru
Otevření se klientovi (ze strany pracovníka)
Doučování a pomoc při ukončování studia
Možnost říct svůj názor
Pomoc bez určení konečného data – vždy otevřené dveře, možnost se vrátit, když to klient potřebuje

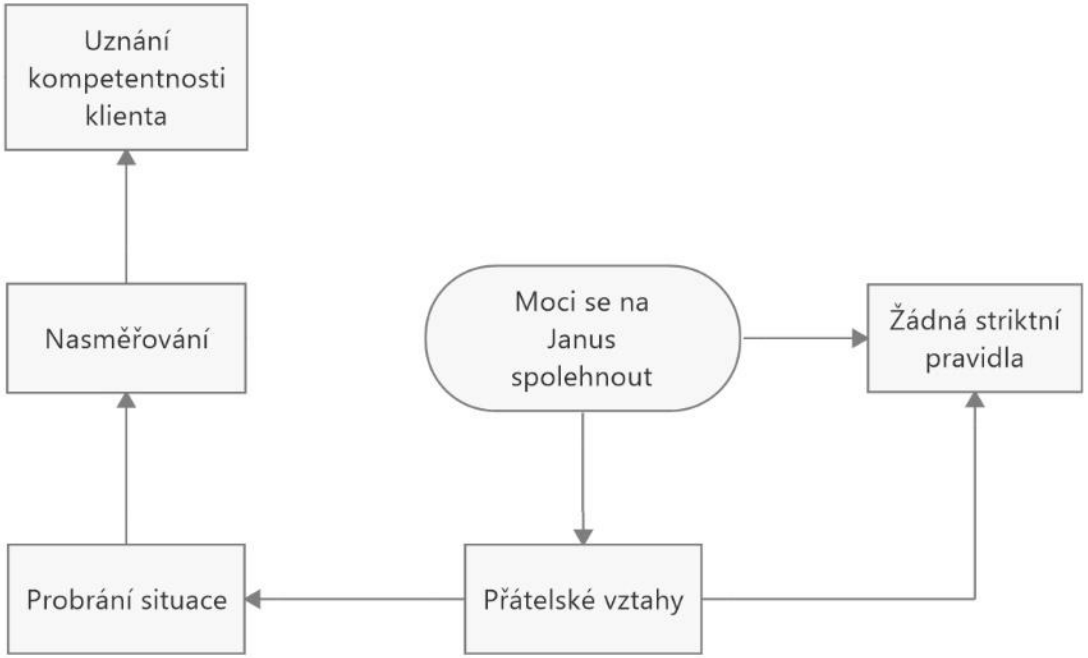
Mentální mapa hlavních bodů spolupráce – Klientka 1



Seznam zásadních momentů spolupráce s Janusem – Klient 2

Probrání, co klient zažil a s čím se potýká, jaká je jeho situace
Přístup zdarma na internet (hledání informací o možnosti brigád, práce)
Možnost využít telefon organizace (při shánění brigád, práce)
Možnost využít PC (napsání životopisu)
Nasměrování, ukázání, co a jak (kam dojít na úřad, jaké formuláře vyplnit apod.)
Uznání kompetentnosti klienta
Moci se na Janus spolehnout
Žádná striktní pravidla docházky podmiňující setrvání v Janusu
Účast na společných aktivitách (cyklovýlety, výroba adventních věnců apod.)
Účast na aktivitách nebyla povinná
Zastupitelnost pracovnic Janusu
Přátelské vztahy s pracovnicemi Janusu

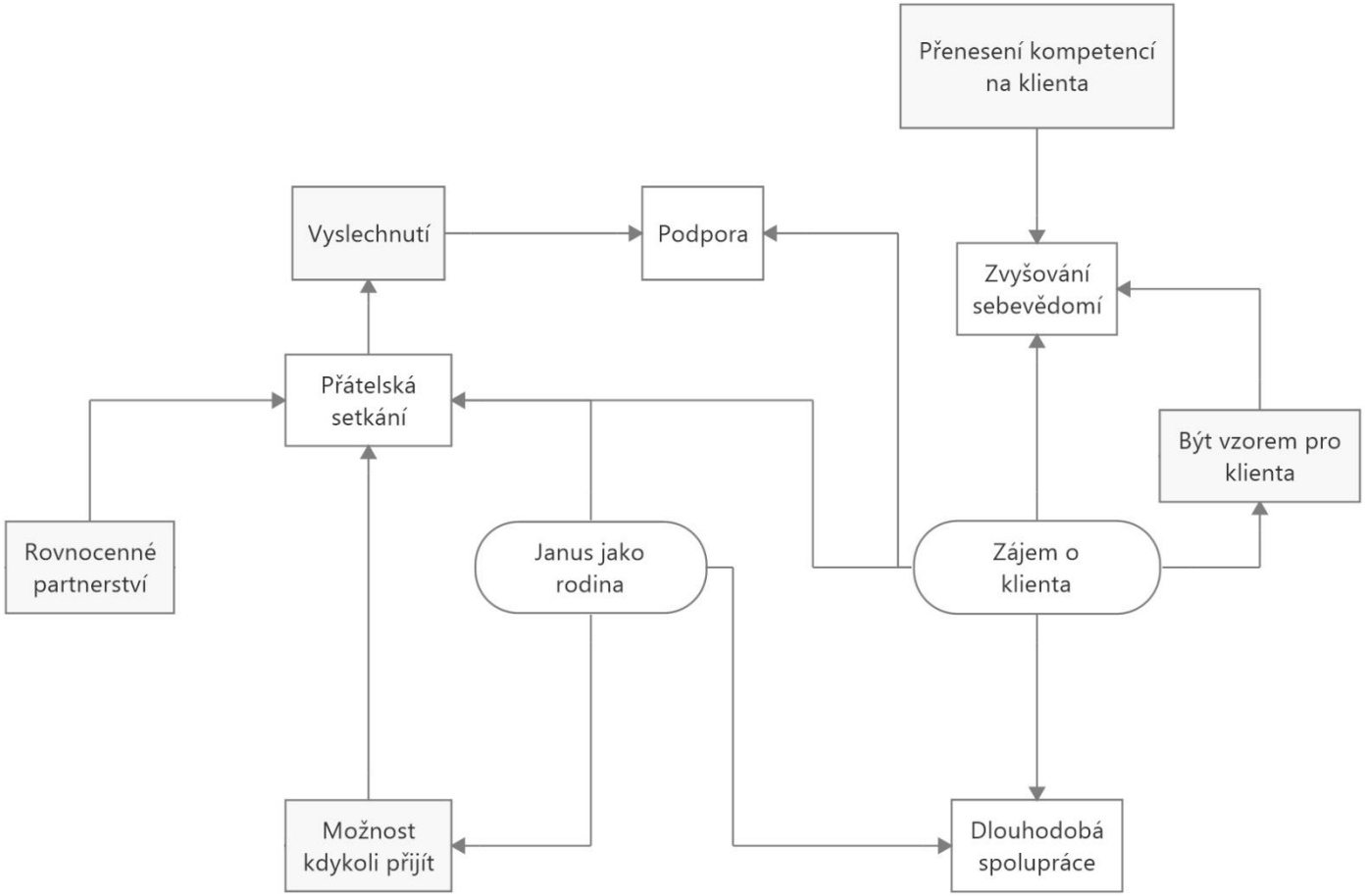
Mentální mapa hlavních bodů spolupráce – Klient 2



Seznam zásadních momentů spolupráce s Janusem – Klientka 3

Schůzky formou přátelského setkání
Možnost využít PC
Konzultování starostí a problémů, společné hledání jejich řešení
Doprovázení na úřady – morální podpora, získání většího respektu u pracovníků úřadů
Doprovázení na bytový úřad – pomoc se zjišťováním, co je potřeba udělat pro získání bytu
Doprovázení k soudu (spory o dítě)
Pomoc s vypisování žádostí a různých formulářů
Upozornění na možnost čerpat sociální dávky
Pomoc s vyjednáním sociálních dávek
Zastupování/role rodiny, která nebyla, poskytování opory
Dlouhodobá pomoc
Pomoc s hledáním bydlení, využití kontaktů, domluvení prohlídky bytu, doprovod na prohlídku
Ukazování jiného náhledu, jak ve světě fungovat
Inspirování, být vzorem pro klienta (zkušenosti, dovednosti)
Pomoc s řešením exekucí – kde jaké jsou, splátkový kalendář
Doporučení využít jiné organizace, která se specializuje na daný problém (exekuce)
Rovnocenné partnerství mezi klientem a pracovnicemi Janusu
Dodržování hranic – co by pro klienta bylo ve vztahu nepříjemné (např. přílišné vyzvídání, dotěrnost), braní ohledů na psychický stav klienta, jeho rozpoložení
Odhad, kdy klient dokáže situaci zvládnout sám, a nechat ho vyřešit ji
Mít si s kým popovídat, svěřit se
Vyslechnutí klienta, vyjádření názoru pracovnic Janusu na jeho situaci/problém, nabídnutí možného způsobu řešení
V případě potřeby připomenutí, že je vhodné něco do určitého termínu splnit, popostrčení
Zájem o klienta, např. jak klient dopadnul u pohovoru
Morální podpora, zvyšování sebevědomí (že na to klient má, že to dokáže, zvládne to)
Možnost kdykoli do Janusu přijít, kdykoli se na ně obrátit

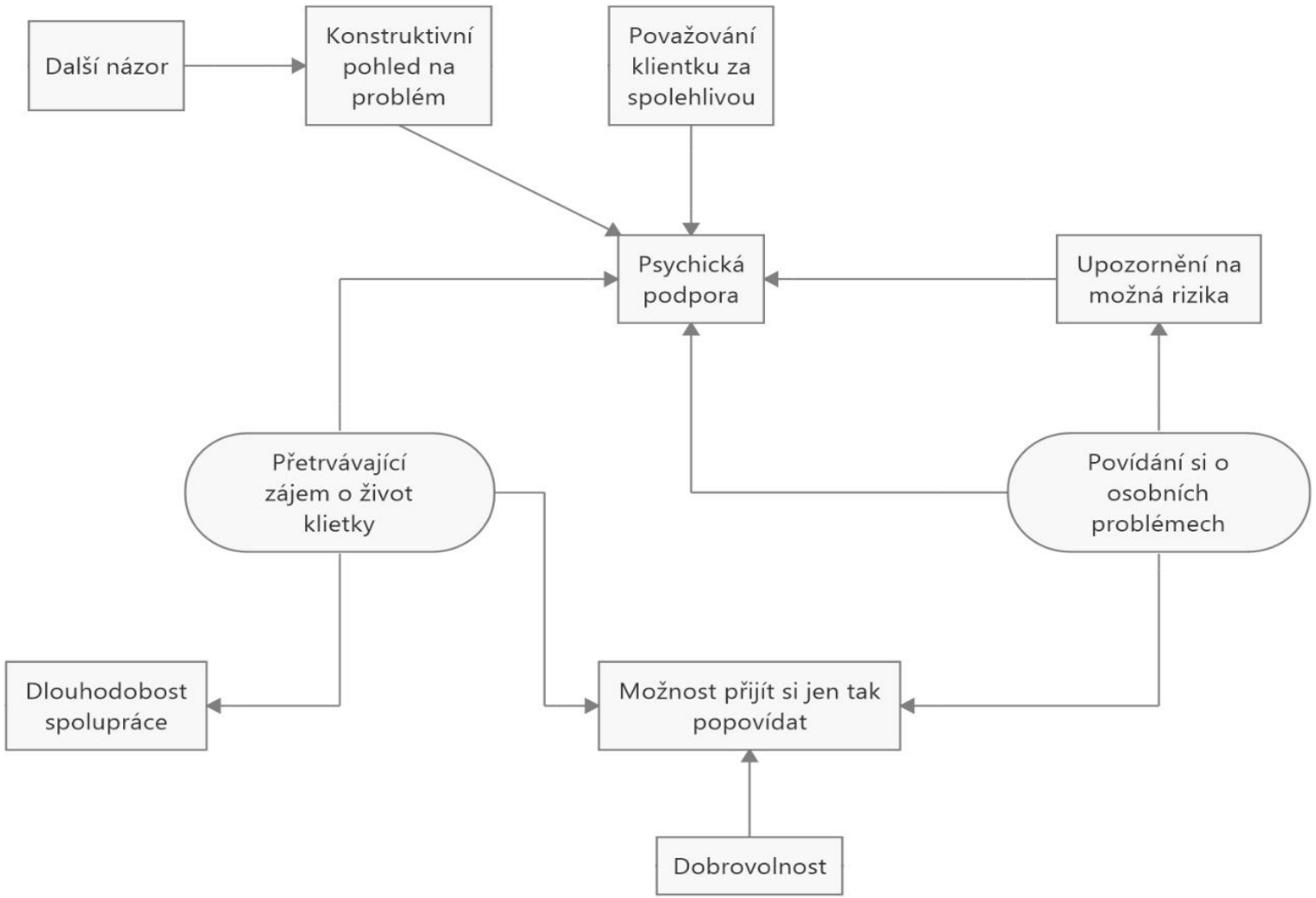
Mentální mapa hlavních bodů spolupráce – Klientka 3



Seznam zásadních momentů spolupráce s Janusem – Klientka 4

Pomoc formou rozhovoru – povídání si o osobních problémech
Možnost přijít do Janusu jen tak pracovnice pozdravit, posedět, popovídat si
Pomoc s problémem týkající se bankovního účtu (nedoplatky) - doprovod do příslušné instituce, zjišťování informací, řešení
Vyhledání bezplatného právníka
Podpora při studiu na VOŠ – půjčování odborné literatury, vedení odborné práce, konzultace
Možnost slyšet další názor a pohled od pracovnic Janusu
Upozornění na možná rizika pojící se s určitými rozhodnutími (např. práce)
Pomoc při řešení propuštění ze zaměstnání – falešné obvinění klientky ze strany zaměstnavatele, které mohlo ovlivnit další pracovní kariéru klientky – pracovnice Janusu poradila, jak kontaktovat inspekci práce, doprovodila klientku do zaměstnání, byla přítomná jako svědek při rozhovoru se zaměstnavatelem, podpora klientky při sepsání žaloby na zaměstnavatele (dodání sebevědomí, ať do toho jde), psychická podpora
Považování klientky za zodpovědnou, na kterou se lze spolehnout
Dlouhodobé udržování kontaktu
Dobrovolná účast na aktivitách a setkání
Psychická podpora ve chvíli nemoci dítěte klientky
Povzbuzení, bez stereotypních frází a rad (např.: "nebreč", "to bude dobré"), ale konstruktivní pohled na problém a situaci klientky
Povědomí o tom, jak se klientce daří v životě (i když tolik podpory ze strany Janusu již nepotřebuje)

Mentální mapa hlavních bodů spolupráce – Klientka 4

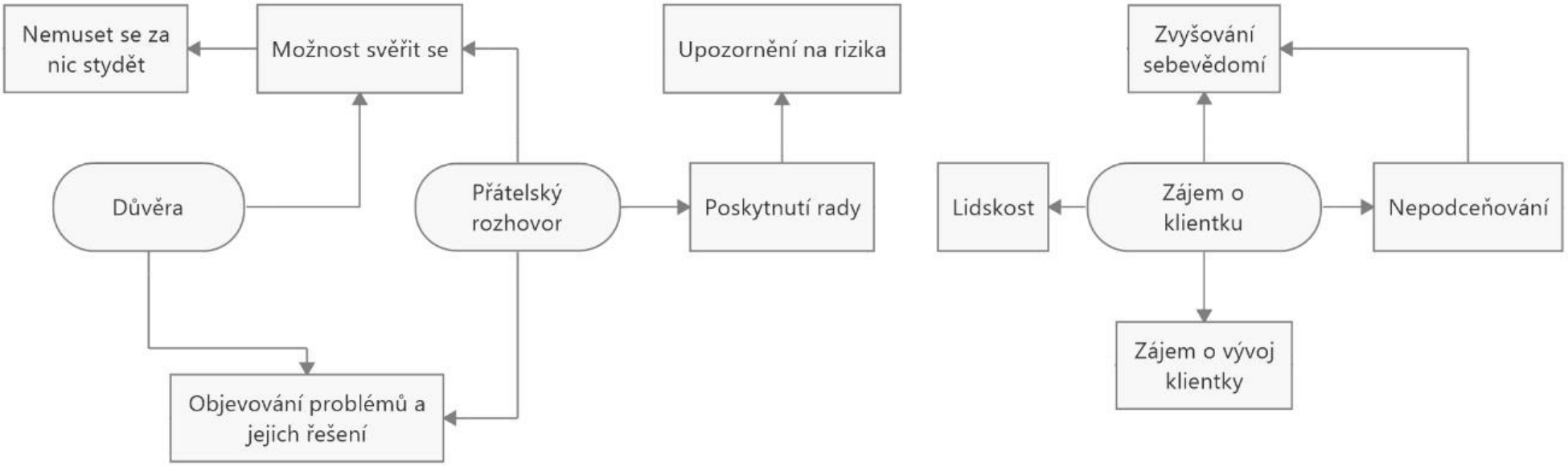


Seznam zásadních momentů spolupráce s Janusem – Klientka 5

Dát si kávu a normálně si popovídat v příjemném prostředí
Na problémy se přicházelo často při obyčejném přátelském rozhovoru (klientka nemusela přijít s jasně daným problémem)
Důvěra, informace o klientce zůstanou jen u pracovnic Janusu
To, co klientka řekne jedné pracovnici, se druhá pracovnice nedozví, pokud to klientka sama nebude chtít
Řešení vztahů
Povídání si, jako s kamarádkou, v přátelském duchu (obejmutí, možnost se vyplakat)
Přístup k internetu (hledání bydlení, práce)
Přístup k telefonu (hledání bydlení)
Pomoc se sepsáním životopisu
Pomoc s obvoláváním nabídek bydlení
Doprovod na prohlídku bytu
Pomoc s vyřizováním dokladů
Ptaní se, jestli chce klientka konkrétní pomoc (možnost rozhodnout se, např. zda chce jít klientka sama na úřad anebo by raději doprovod)
Doprovod na úřad
Pomoc zprostředkovaná po telefonu (klientka se přestěhovala do jiného města)
Řešení placení zdravotního a sociálního pojištění (dluh)
Kontrola nových pracovních smluv klientky před jejich podepsáním (zda je vše v pořádku)
Pracovnice Janusu zkušené, odbornice, umí poradit
Rychlé poskytnutí rady
Možnost svěřit se i s takovými záležitostmi, se kterými se klientka nechce svěřit jinde (úleva)
Vědomí, že se klientka nemusí v Janusu za nic stydět (za svou situaci)
Možnost přijít si popovídat, když je klientce smutno
Když se klientka neozvala celý měsíc nebo dva, pracovnice Janusu napsala SMS, zda je vše v pořádku, že může kdykoli přijít
Zájem o klientku (když například jede do zahraničí, tak jestli dobře dojela, nebo jak se jí daří v práci)
Učení, jak komunikovat s lidmi (např. po telefonu)
Dobrovolnost, bez donucení
Nevedení "za ručičku", uznání schopnosti některé věci vyřešit sám, nepodceňování
Vysvětlení, když klientka nerozuměla nějakému termínu
Upozorňování před riziky, na co si dát pozor
Rozpoznání při telefonickém hovoru s klientkou, že se klientka necítí dobře, že se něco děje – nabídnutí vypovídání se
Janus klientku poposunul – zvýšení sebevědomí, kultivovanosti, umění komunikovat, napsat životopis, naučení zodpovědnosti

Rodina, která pomůže
Popovídání a podpora na dálku, po telefonu
Vystoupení z role soc. pracovníka (nechovají se, jako by to měli v popisu práce) - lidskost
Zájem o budoucnost klientky
Všímání si vývoje a posunů u klientky a zpětná vazba

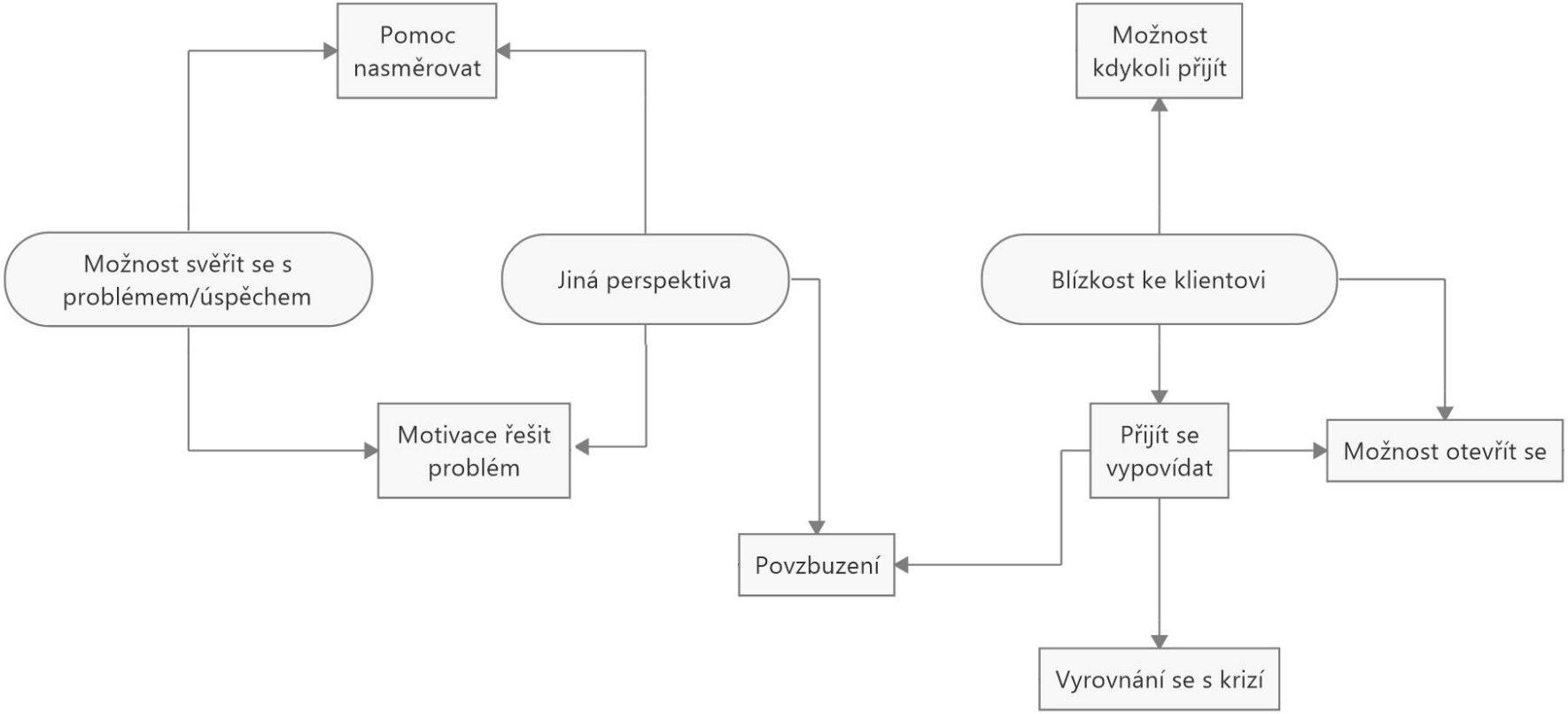
Mentální mapa hlavních bodů spolupráce – Klientka 5



Seznam zásadních momentů spolupráce s Janusem – Klient 6

Pozice někoho blízkého, komu se klient může svěřit
Přijít se vypovídat
Získání znalostí o životě
Informace o projektu spolubydlení
Doprovod na schůzku kvůli projektu spolubydlení
Pomoc vyrovnat se emocionálně s krizí
Možnost otevřít se
Povzbuzení, předávání energie, odcházení z návštěvy Janusu s dobrým pocitem
Motivace začít se socializovat, chodit mezi lidi
Poskytnutí jiné perspektivy na situaci klienta
Pomoc s řešením financí - rozpočet, splácení dluhů
Motivace začít řešit problém
Možnost svěřit se s úspěchem
Možnost kdykoli přijít
Pomoc nasměrovat na správnou cestu

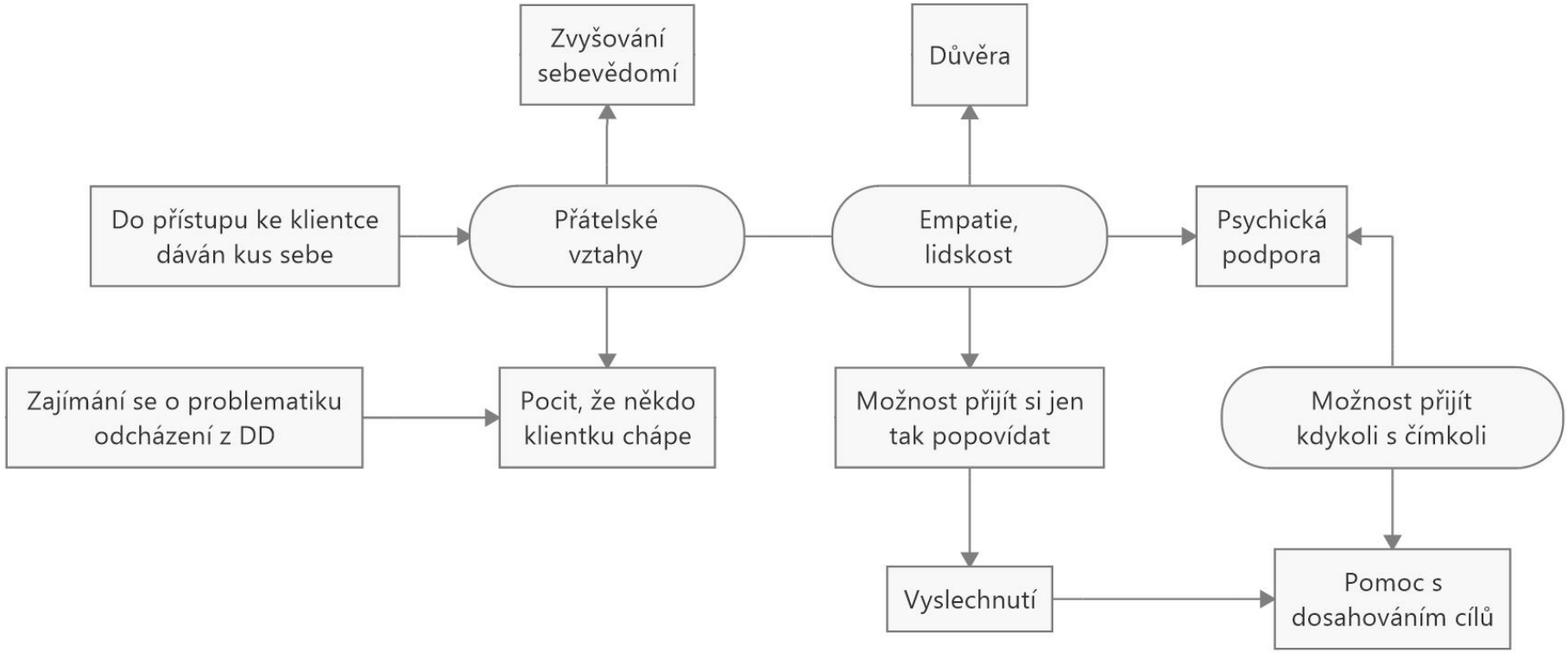
Mentální mapa hlavních bodů spolupráce – Klient 6



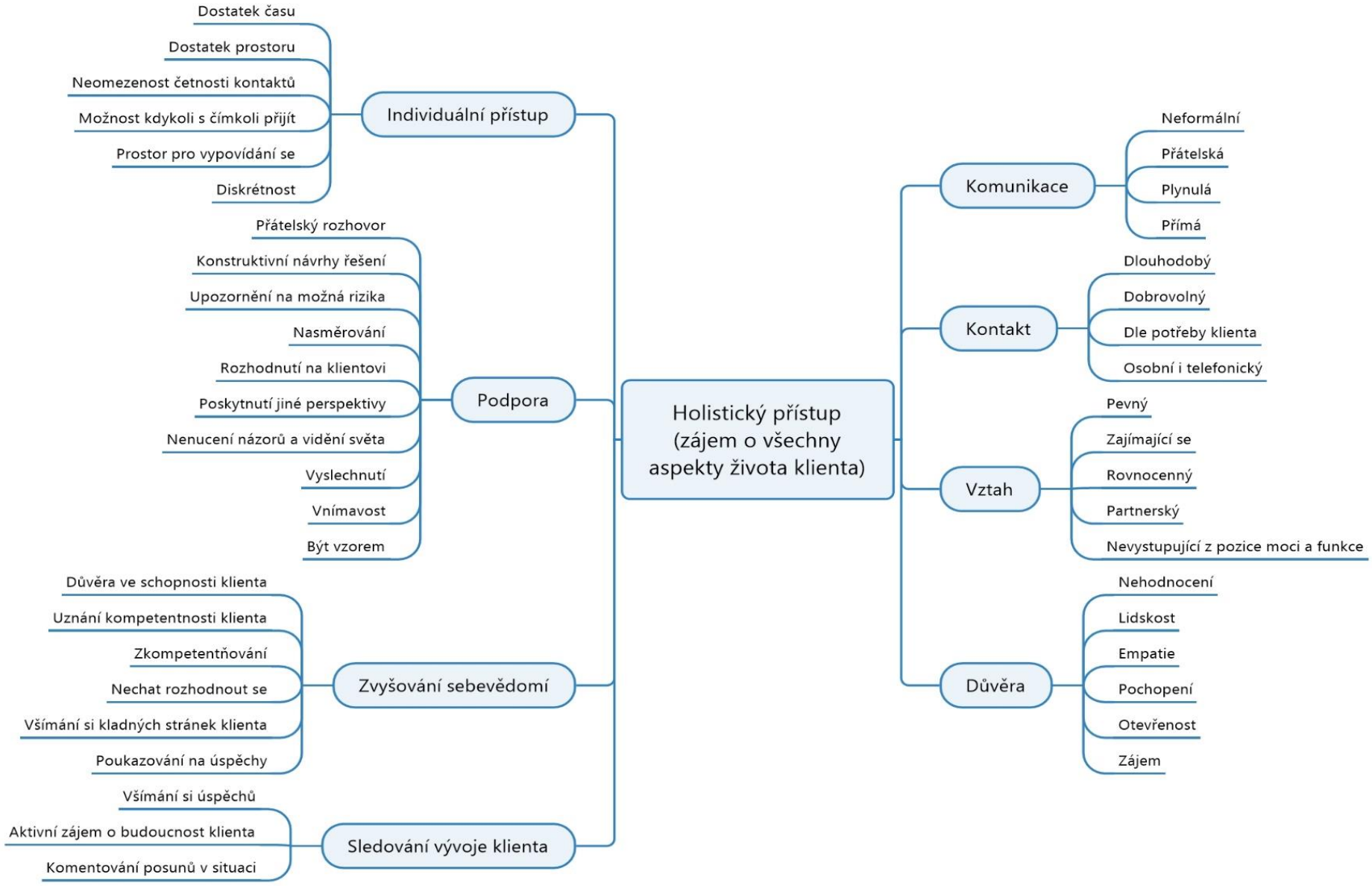
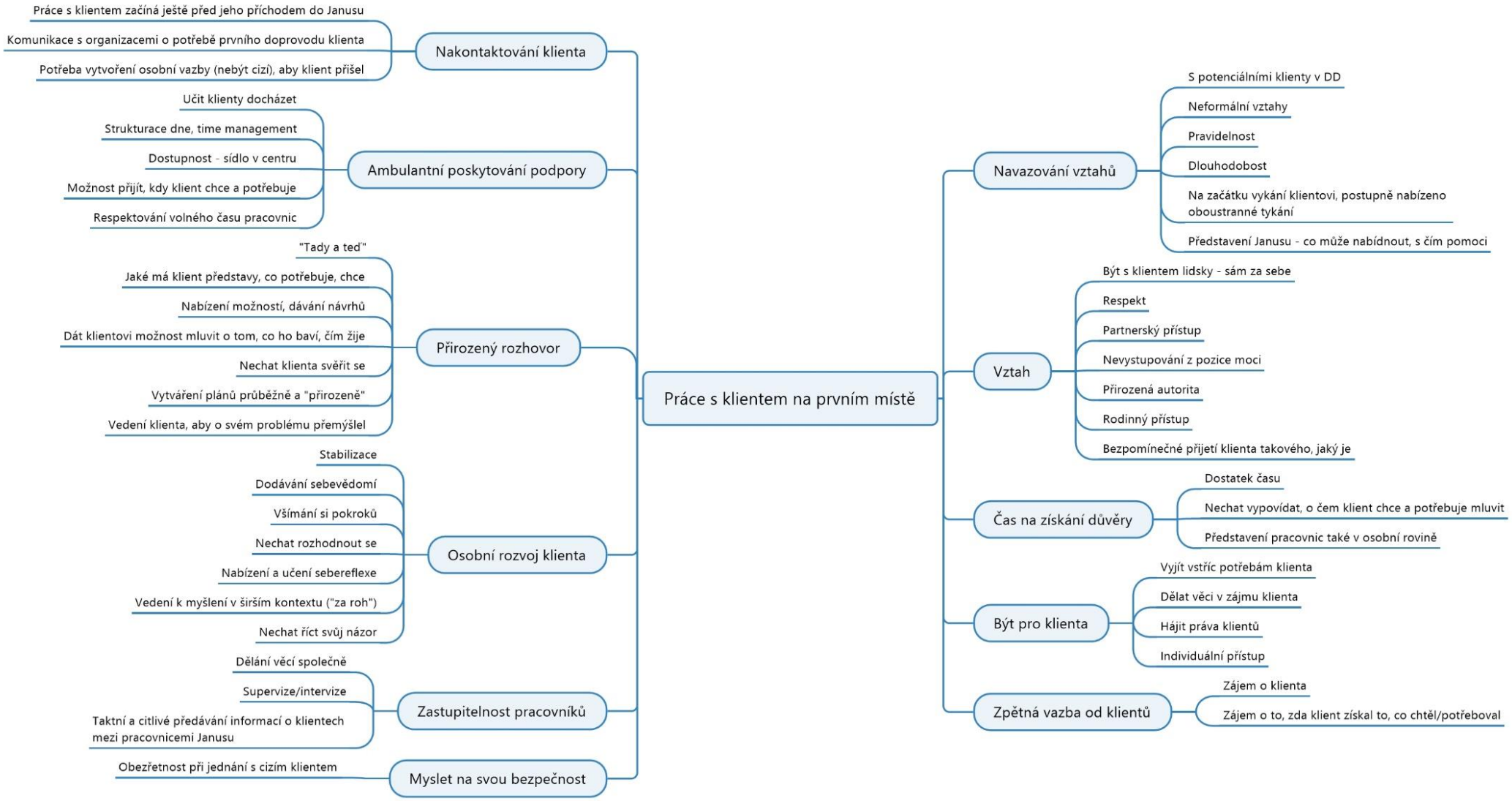
Seznam zásadních momentů spolupráce s Janusem – Klientka 7

Přátelský vztah, atmosféra, není to strohé jako na úřadě
Do přístupu ke klientce dávají pracovnice Janusu kus sebe
Seznámení s nadací, která klientku podporuje při studiu
Možnost přijít kdykoli s čímkoli
Pocit, že klientce chtějí pomoct
Pocit, že je tu někdo, kdo klientku chápe
Pocit, že pracovnicím není situace klientky lhostejná
Vědomí, že se Janus celkově zajímá o problematiku odcházení dětí z dětských domovů a mluví o tom veřejně (klientka oceňuje kulaté stoly a konference a zapojování samotných klientů do jejich konání) - mluví o tom, co mladiství prožívají, s čím se reálně potýkají (i po stránce psychické) - informuje ty, kteří mohou rozhodovat, aby získali povědomí
Zapojování do kulatého stolu, aniž by to klientce bylo nepříjemné, bez zveličování a dělání z jejího příběhu senzace, bez toho, aby se klientka cítila jako oběť (chudák dítě z dětského domova)
Podpora v dosahování cílů klientky (vzdělání)
Empatie, lidskost
Pomoc s papírováním a vyřizováním smlouvy o dobrovolném pobytu v dětském domově po dovršení 18 let, zařízení sociálních dávek apod.
Doprovod na úřady (pomoc vyznat se ve formulářích a procesech, pomoc čelit neznalosti úředníků)
Pomoc s řešením hledání obecních bytů (získávání informací)
Možnost přijít si jen tak popovídat, když se klientka necítí úplně dobře
Otevřená komunikace, upřímná
Důvěra
Vyslechnutí a získání názoru na danou situaci, pomoc při urovnání myšlenek
Psychická opora
Podpora v tom, aby klientka byla průbojnější

Mentální mapa hlavních bodů spolupráce – Klientka 7



Mentální mapa hlavních bodů spolupráce – klienti celkem



Mentální mapa práce s klienty – z pohledu pracovnic Janusu