

Úvahy, postřehy a podněty ze setkávání u kulatého stolu 2016–2018

Platforma setkávání u kulatého stolu vznikla za účasti těchto aktérů:

Andrea Doubková, Jitka Nosková a Julie Baštová (Janus, z. s.)
Kateřina De Rose (Nadace Sirius)
Hana Hanibalová (Fokus Praha, Janus, z. s.)
Jana Barvíková (Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, v. v. i., Janus, z. s.)
Emilie Smrčková (pěstounka, Spolek Pod křídly)
Monika Peterková (SKM Centrum Don Bosco)
Lenka Vacková (Výchovný ústav Janštejn)
Marie Oktábcová (Nadace J&T)
Dana Zedníková (Městský úřad Šlapanice – oddělení sociální prevence)
Simona Petřejová a Petra Visscher (Nadace Terezy Maxové dětem)
Barbora Lestyan (Začni správně)
Miloslav Macela
Radek Šinko (Výchovný ústav Višňové)
Ladislav Ptáček (Magistrát města Brna – oddělení sociální kurátoři)
Daniel Kusý (Dětský domov Dagmar)
Tomáš Valenta (Asociace Dítě a rodina, z. s.)
Michal Ďord' (Vteřina poté, z. s.)
Cyril Zákora (Trialog, z. s.)
PhDr. Leona Jochmannová

Cílem těchto setkávání bylo:

- zlepšit kvalitu služeb pro mladé lidi z náhradní péče na prahu samostatného života
- podpořit a ovlivnit nastavení jednotného systému „následné podpory“ pro tuto cílovou skupinu
- otevřít toto téma pro „zainteresovanou“ i širší veřejnost
- vytvořit platformu:
 - kde se propojují jednotlivé sektory, komunikují spolu a vzájemně si naslouchají
 - kde se otevřeně sdílí názory, zkušenosti a otevírají tabu
 - kde se všichni účastníci mohou vzdělávat a rozvíjet svou odbornost

Následující pasáže tohoto textu formou poznámek shrnují základní úvahy, postřehy a podněty z pěti realizovaných kulatých stolů.

I. Budování vztahu jako nezbytná součást spolupráce s dětmi a mladými lidmi z náhradní péče

Teoretické koncepty jsme propojovali s našimi zkušenostmi z každodenní práce s touto cílovou skupinou:

- ✓ Pro jakoukoli práci s lidmi je nezbytnou podmínkou **budování vztahu**. Vztahy jsou pilířem našich životů, žijeme pro vztahy. Aby práce s dítětem nebo mladým člověkem byla co nejefektivnější, je potřeba, aby ve vztahu s ním byly splněny tři podmínky. Těmi jsou *empatie* (potřebuje, aby se do něj někdo vcítil), *bezpodmínečná akceptace* (potřebuje, aby jej někdo vnímal, bezpodmínečně jej přijímal takového, jaký je, což však neznamená, že druhý vždy bude souhlasit se vším, co dítě dělá) a *kongruence* (opravdovost, autenticita toho, kdo je na druhé straně a kdo mu vyjadřuje podporu).
- ✓ Chci-li navazovat vztahy a obzvláště chci-li pracovat s ohroženými dětmi a mladými lidmi, musím mít v první řadě **vztah sám k sobě**. Důležité je znát dobře sám sebe i své vlastní motivace – proč chci pomáhat? Je třeba mít to na zřeteli i při výběru pracovníků, pěstounů, osvojitelů. Nedílnou součástí vztahu k sobě je **péče o sebe**. Pokud chceme být dětem a mladým lidem užiteční, musíme si uvědomit, že pro svůj růst potřebují vedle sebe zralé a zdravé osobnosti, které se starají nejen o druhé, ale i samy o sebe.
- ✓ Při práci s dětmi a mladými lidmi vnímáme, jaké jsou **dopady citové deprivace a poruchy attachmentu** na jejich osobnost, vývoj a vztahy. Mladí lidé s traumatickými zkušenostmi z dětství mluví o potížích ve vztazích, zejména blízkých, často se raději nevztahují; trpí depresemi, zažívají pocity marnosti, prázdna, odcizení, izolace; těžko regulují afekt a reagují přehnaně agresivně; ohrožují je dotírající, nutkavé myšlenky, které musí zpracovávat a které je paralyzují a obtěžují (nejčastěji se týkají dětství/současnosti, vedou vnitřní monology); mívají obtíže s péčí o vlastní děti a s jejich výchovou, mají obtíže v zaměstnání. Je třeba mít tyto a další dopady životních zkušeností dětí vyrůstajících v náhradní ústavní/rodinné péči na vědomí. Je třeba vědět, jak jejich projevům rozumět, jak s těmito dětmi a mladými lidmi pracovat, ale také jak tuto problematiku komunikovat a osvětlovat veřejnosti, zaměstnavatelům, donátorům atd.
- ✓ **Téma studu** je důležité, a přesto často opomíjené. Děti, které byly odebrány z rodiny, si často pro sebe nedovedou „přeložit“, že to nebyla jejich vina a že důvodem bylo, že rodiče něco nezvládli – mívají pocit „*se mnou je něco špatně*“. V rodině původní (a mnohdy i náhradní) slýchávají spoustu „pseudovysvětlení“, kterým uvěří a která je do života vybavují pocity viny (tzv. poselství do života), např.: *Kdybys nedělal hlouposti, neměli bychom dluhy! Musíš to vydržet, aby od nás táta neodešel! Jsi omyl! Nic pořádného z tebe nebude!* Pokud dítě odebrané z rodiny projde neúspěšnou pěstounskou péčí a je následně umístěno v ústavu, často jde životem s přesvědčením o své nulové hodnotě – „*za nic nestojím, nikdo mne nechce*“.

- ✓ Měli bychom se zajímat a porozumět tomu, co je za chováním dítěte, jaký je jeho životní příběh, čím si muselo projít. Je zapotřebí rozlišovat, kdo skutečně je a co je jen nálepka (popisy, údaje ve spisové dokumentaci jsou často pouhé nálepky – k čemu slouží, co o konkrétním mladém člověku skutečně vypovídají?).
- ✓ Klienti od doprovázejících pracovníků potřebují, aby v nich měli svědky, že život zvládají. Je důležité, aby čas od času někdo přišel a řekl jim: „*Já to vidím, ty to zvládáš, i když je to těžké.*“
- ✓ Doprovázení je také o **zrcadlení, vytyčování hranic**. Mladí lidé často potřebují někoho, kdo vidí „dál“ či „za roh“, respektive někoho, kdo vidí věc nebo situaci v širším kontextu a dokáže vyhodnocovat, co dalšího obnáší. Aby byli schopni přijmout názor druhého, musí mu však plně důvěřovat. Podmínkou toho je bezpečný vztah.

„Naši mladí toho mají do života hodně naloženo, není toho málo, co si s sebou nesou. Kolikrát se sama sebe ptám, kdybych toho měla naloženo jako oni, zvládla bych to? Jestli jim chci pomoci, tak kousek cesty půjdu s nimi, a to, co oni nesou, bude doléhat i na mne, ať chci, či nechci... Jinak to ani, myslím, nejde a je třeba si to uvědomit.“

Monika Peterková, SKM Centrum Don Bosco

II. Podpora mladých lidí po opuštění náhradní péče ve vybraných zahraničních systémech (Německo, Rakousko, Polsko, Slovensko, Španělsko)

Zabývali jsme se formou podpory, věkovou hranicí, do níž je poskytována, rolí orgánů veřejné správy a poskytovatelů služeb v systému podpory mladých dospělých, byly představeny příklady dobré praxe (služby, postupy práce, legislativní úprava atd.).

Co nás inspirovalo a co bychom uvítali v českém systému?

1. Sjednocení systému

- ✓ překonání rezortní roztržitosti sjednocením systému pod jedno ministerstvo

2. Legislativní zakotvení

- ✓ povinnosti podporovat mladého člověka při přechodu do dospělosti
- ✓ nároku na podporu ze strany státu (dávky + služby) déle než do 18 let (nejen u studujících)

- ✓ poskytování podpory na základě individuálních potřeb mladého člověka
- ✓ nároku na pomoc při vymáhání výživného po rodičích
- ✓ snížení počtu dětí a mladých lidí v zařízeních, kde vyrůstají
- ✓ specializovaných pracovišť pro děti a mladé lidi se specifickými potřebami

3. Zapojení veřejné správy a přenesení odpovědnosti na úroveň obcí

- ✓ návrat k přirozenému zapojení obcí do systému služeb
- ✓ partnerství veřejné správy a občanského sektoru
- ✓ povinnost pro obce zřídit a financovat dostupné služby (terénní, ambulantní, stacionární), když v místě neexistují
- ✓ povinnost veřejné správy hradit služby; finanční spoluúčast státu, země, kraje, obce (nikoliv přerozdělování státních prostředků jako v ČR)
- ✓ veřejná správa nenahrazuje služby vzniklé přirozeně na občanském (církvním) základě
- ✓ poskytování zázemí pro dlouhodobost služby ze strany obce – systém financování neziskových organizací, který podporuje jejich stabilitu

4. Kontinuální práce s rodinou/rodiči dítěte umístěného mimo rodinu

- ✓ kontinuální snaha o umožnění návratu dítěte do rodiny, je-li to v jeho zájmu
- ✓ vedení rodičů k zodpovědnosti za děti – tj. podpora rodiny, pomoc rodičům k úpravě podmínek, aby se děti mohly vrátit domů (český zákon o sociálně-právní ochraně dětí sice kontinuální práci s rodinou i po dobu, po kterou je dítě umístěno mimo rodinu, požaduje, v praxi se tak však většinou neděje. Když se s rodiči nepracuje, jejich zájem o děti a motivace ke změně situace časem upadá nebo jim dochází energie o děti bojovat).

5. Práce s mladými lidmi odcházejícími z náhradní péče a služby následné podpory

- ✓ začátek přípravy na osamostatnění/práce s motivací mladého člověka s časovým předstihem (od 15 let)
- ✓ povinnost mít v každém regionu konkrétní škálu služeb pro všechny cílové skupiny, tedy i tu naši
- ✓ následná podpora – kontinuita, průchodnost systémů – mladý člověk by měl mít k dispozici klíčového člověka, „průvodce“ (profesionála), který ho provází osamostatňováním se a je mu k dispozici i nadále po dosažení zletilosti dle individuální potřeby
- ✓ podpora od osob mimo profesní organizace (mentor, blízká osoba, pěstoun, svépomocné skupiny)

- ✓ možnost pracovat s klientem v rámci OSPOD déle než do 18 let (týká se nejen mladých lidí odcházejících z náhradní péče)
- ✓ snížení počtu klientů v zařízeních, komunitní služby, barevnost služeb dle individuálních specifických potřeb
- ✓ podpora pracovníků v systému, aby nevyhořeli a mohli poskytovat kvalifikované služby

6. Revize systému finanční podpory mladých dospělých z náhradní péče

- ✓ pravidelná, nikoli jen jednorázová finanční nebo věcná pomoc
- ✓ vyplácení dávek subjektem, který klientovi poskytuje podpůrné služby a zná ho dlouhodobě
- ✓ dávka na rozvoj – peněžité, může však být poskytována i v naturální formě (podpora při studiu, práce s motivací, možnost vzdělávání)
- ✓ širší spektrum finanční podpory – flexibilnější systém, zahrnující více životních událostí
- ✓ revize systému vyplácení sociálních dávek (v ČR vyplácení dávek, které dříve na obci při práci s klienty měly potenciál změny, přešlo na úřad práce, jejich účinek se tak vytratil)

7. Mít střechu nad hlavou je základ

- ✓ důraz na stabilní bydlení – garantované státem, sociální bydlení, dlouhodobé bydlení
- ✓ pestrá škála dostupných forem bydlení (pouze startovací a sociální byty problémy mladých lidí odcházejících z NP neřeší, je třeba také doprovázení při bydlení a dalších typů a možností bydlení dle individuálních potřeb a schopností mladých lidí)

III. Odcházení z náhradní péče – realita, možnosti, zkušenosti

Abychom věděli, zda má naše úsilí v péči o ohrožené děti a mladé lidi na prahu dospělosti smysl, považujeme za nezbytné se o ně zajímat. Znamená to, ptát se jich, naslouchat jim a společně diskutovat o tom, jaké jsou jejich potřeby a přání, touhy a sny, nejistoty a strachy. Zajímá nás, s čím vším se potýkají a jaké jsou naše úkoly a reálné možnosti, jak je na jejich cestě podpořit. U jednoho z kulatých stolů jsme se tedy setkali s mladými lidmi, kteří se chystají na odchod z ústavní/pěstounské péče, právě z ní odcházejí nebo již žijí samostatným životem. Jejich inspirativní zkušenosti shrnujeme do dvou hlavních oblastí: co mladým lidem v době odcházení nejvíce pomohlo a co jim naopak nejvíce chybělo.

Co pomáhá/pomohlo:

- ✓ **Pokud se jim podařilo vytvořit si vztahy i mimo ústav** (když měli prostor a dovednost je navazovat).
- ✓ **Příchod osvětěného, progresivního zaměstnance** do ústavu, který změnil zajatou praxi a byl ochoten pomoci dětem zařídit a finančně pokrýt studium na školách, které si děti samy vybraly – nasměroval je na nadace, které jim při studiu mohly poskytnout finanční podporu, a vysvětlil jim, jak se mají o jejich podporu ucházet.
- ✓ **Podpora nadací** finančními příspěvky **během studia** (SŠ, VOŠ, VŠ).
- ✓ **Studium na VOŠ, VŠ** může poskytnout mladému člověku čas na pozvolnější přechod do samostatného života (tzn. učit se samostatně žít, starat se o sebe, hospodařit, přemýšlet o tom, co v životě chce...) s určitým finančním zázemím (studium umožňuje čerpat podporu nadací na nájem a stravu) a jistotou, že než dostuduje, bude ho ústav alespoň trochu podporovat.
- ✓ **Podpora neziskových organizací v dospívání** (programy, které připravují na samostatný život) a při osamostatňování se (doprovázení životem, opora a zdroj informací po odchodu z ústavu, zprostředkování bydlení, práce atd.).
- ✓ **Mentoring, doprovázení** – kontakt mladého člověka s mentorem, průvodcem, který jej může nasměrovat, podpořit a s nímž může probírat své problémy, které se během osamostatňování, studia a v práci vynořují.
- ✓ Autoritou **vyslovená nedůvěra** ve schopnosti mladého člověka jej v několika případech nakonec motivovala obstát a dokázat tak jí i sobě, že na to má.
- ✓ I **tvrdé začátky** při vstupu do života mohou být impulsem („*Pomohlo mi, že mi život dal po hubě, dostal jsem rychlou sprchu a z těch chyb jsem se pak učil. Sice jsem jich udělal dost, ale snažím se to neopakovat.*“).

Co nejvíce chybí/chybělo:

- ✓ **Ne vždy děti v ústavech dostávají reálné informace o školách a o možnostech pomoci při studiu** (bydlení, služby následné podpory) atd. Ne vždy se hledí na jejich přání, mnohdy se spíše prosazují známější a pohodlnější řešení (školy v blízkosti ústavu).

- ✓ **Ústavy jsou příliš uzavřené** – skupinový řád, koncentrace mimoškolních denních aktivit dítěte v ústavu často vede k tomu, že tráví většinu času v zařízení a nemá prostor k získávání samostatnosti a pro vztahy se spolužáky, kamarády. „*Kdyby ústavy nebyly obří budovy na periferii, jako často jsou, ale menší zařízení ve městě, bylo by pro vychovatele jednodušší pustit děti ven mimo zdi ústavu, kde jsou jejich kamarádi, sousedé...*“
- ✓ **Vztahy** mezi dětmi v rámci ústavu sice mohou být blízké (až sourozenecké), ale nejsou stálé – ti, s nimiž dítě vyrůstá, průběžně odcházejí do rodin, do výchovných ústavů, psychiatrických léčeben apod. (nabytá životní zkušenost – „kamarádi z ústavu mi mohou kdykoliv zmizet“). Vztahy s dětmi mimo ústav jsou z tohoto hlediska stálejší a mohou být hlubší, pro jejich pěstování ale dítě v režimu ústavu nemá dost přirozeného prostoru („*do svých 19 let jsem nikdy nepřespál u kamaráda*“).
- ✓ **Měli na mě málo času** – u těch, kteří neměli problémy s chováním nebo prospěchem, se často objevoval pocit, že od cca 11, 12 let v ústavu nikoho nezajímali, nikdo se jim nevěnoval, nezabýval se jimi – to vedlo např. k tomu, že se v domově nudili, k jejich zvýšené kritičnosti vůči zaměstnancům a režimu domova, k porušování pravidel, s nimiž se neztotožňovali atd.
- ✓ Kvůli režimu se většina dětí **po dosažení plnoletosti snaží z ústavu odejít**.
- ✓ Kolem odchodu z DD jsou u dětí časté **nejistoty** ohledně vlastních schopností, obavy, co zvládnou, zda a jak vystačí s přidělenými finančními prostředky. Ze strany mladých lidí zaznívalo, že se necítili být během pobytu v ústavu na odchod z něho připravováni, aby tyto jejich nejistoty a obavy mohly být menší.
- ✓ V **přípravě na odchod** z ústavní péče nejde jen o specializované programy v období dospívání. Příprava na odchod by měla začínat už při příchodu dítěte do ústavu, jeho režim by tomu měl být uzpůsoben. Není-li tomu tak, mladý člověk jde do světa s nereálnou představou o tom, jak funguje, a tvrdě narazí.
- ✓ Ne všechny ústavy děti podporují v **získávání pracovních zkušeností a návyků** formou brigád – některé dospívajícím dětem neumožňují chodit na brigády a některé to povolují pouze za odměnu.
- ✓ Několikrát zaznělo, že **po dosažení zletilosti si mladý člověk nepřipadal v ústavu vítaný**, pociťoval neochotu zařízení do něj investovat cokoliv navíc (školní pomůcky, školné atd.). Rád by ještě dále studoval, ale cítil tlak na to, aby z ústavu odešel.
- ✓ Ne každý ústav je mladému člověku na odchodu **nápomocen** při hledání bydlení, finančního zajištění, práce.
- ✓ **Systém dávek** je pro odcházející z náhradní péče naprosto nepřehledný a přístup pracovníků úřadů práce k nim je mnohdy problematický. Z pohledu mladých lidí se v oblasti sociálních dávek často nedostatečně orientují rovněž zaměstnanci ústavů.

- ✓ **Nedostatek finančních prostředků po odchodu** – nelze pokračovat ve studiu, pokud je student odkázán jen na dávky hmotné nouze. Aby studenti dávky hmotné nouze získali, musí nejprve zažalovat vlastní rodiče, což pro ně bývá velice těžký, traumatizující krok. Nastavení systému sociálních dávek nijak nezohledňuje specifika situace mladých lidí odcházejících z náhradní péče.
- ✓ **Deprivace po odchodu** – po letech v ústavu v neustálém obklopení spoustou dětí a dospělých je těžké bydlet sám a čelit pocitům osamělosti, nutkavým myšlenkám, depresivním stavům. Mladý člověk pak často neví, co s volným časem a jak vydržet sám se sebou.

IV. Následná podpora v podmínkách ČR z pohledu MPSV

Přechodné období odcházení z náhradní péče a doprovázení mladých dospělých během samostatnosti v ČR bohužel pořád ještě není nijak systémově uchopeno. Přispívá k tomu i fakt, že se prozatím nepodařilo překonat rezortní roztržitost, která v českém systému péče o ohrožené děti panuje. Jak nám na našem společném setkání potvrdil zástupce Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, i toto ministerstvo si

uvědomuje, že chybí zejména dlouhodobá kontinuální podpora mladých lidí při vstupu do samostatného života, pokud jde o zaměstnání, bydlení, finanční gramotnost, dluhové poradenství, mezilidské vztahy, kontakt s biologickou (případně i pěstounskou) rodinou, partnerství a rodičovství apod. MPSV v minulém volebním období předložilo záměr právní úpravy na sjednocení služeb sociální prevence, služeb poskytujících pobytovou péči dětem, služeb sociálně-zdravotních nebo výchovných a dalších služeb pro ohrožené děti a jejich rodiny v působnosti MPSV, MŠMT a MZ do působnosti MPSV. Dále navrhlo zavedení věkové hranice, před jejímž dosažením by nebylo možné děti umísťovat do zařízení kolektivní péče. Navrhovaný koncept však nebyl přijat. MPSV bude usilovat o jeho prosazení v průběhu stávajícího volebního období.

Bylo nám představeno několik důležitých bodů z tohoto návrhu:

- ✓ Ústavní zařízení (s výjimkou zařízení pro děti s výchovnými problémy, tj. výchovných a diagnostických ústavů) měla být svěřena resortu MPSV, nikoli zrušena. Tato zařízení by byla transformována v dlouhodobou pobytovou sociální službu „domovy pro děti“ do 18 let.
- ✓ V rámci těchto domovů pro děti měly být integrovány i děti s postižením.
- ✓ Mělo dojít ke zrušení škol při dětských domovech.
- ✓ ZDVOPY rovněž měly přejít do zákona o sociálních službách pod novým názvem „domovy pro krátkodobý pobyt“.

- ✓ Do diagnostických a výchovných ústavů měly být umísťovány pouze děti s nařízenou ochrannou výchovou, děti s ústavní výchovou pouze do domovů pro děti (v režimu sociálních služeb pod MPSV).
- ✓ Mělo dojít ke zrušení příspěvku při ukončení pěstounské péče a příspěvku při ukončení ústavní péče („odchodného“). Oba měly být nahrazeny novou jednorázovou dávkou „příspěvek při ukončení náhradní péče“. Tento příspěvek v jednotné výši 25 000 Kč měl náležet každému dítěti, které bylo ke dni dosažení zletilosti nebo plné svéprávnosti v pěstounské péči (tj. péči osoby pečující nebo osoby v evidenci) nebo v ústavní výchově. Nárok na příspěvek měl vzniknout ke dni skončení nezaopatřenosti dítěte.
- ✓ Měla být zavedena nová opakovaná dávka pro nezaopatřené zletilé osoby do 26 let věku nebo nezaopatřené nezletilé osoby, které nabyly plné svéprávnosti, které byly do nabytí zletilosti nebo plné svéprávnosti svěřeny v pěstounské péči nebo v ústavní výchově, a to po dobu trvání nezaopatřenosti těchto osob. Navrhovaná výše dávky byla 15 000 Kč měsíčně.
- ✓ Měla být zrušena povinnost ústavů poskytovat přímé zaopatření po 18. roce věku – zletilý mladý člověk by si službu ústavu (nebo pěstounů) kupoval s využitím výše uvedené nové dávky.

V. Attachment a dětské trauma

Nový Diagnostický a statický manuál duševních poruch DSM-5 (česky Portál, 2015) uvádí, že pokud dítě zažilo střídání pečujících osob a nemohlo si od raného dětství do šesti let vytvořit vazbu k jedné pečující osobě, pak je to klasifikováno mezi traumatickými poruchami.

Z hlediska neurobiologie Attachmentu potřebují děti mateřskou, pečující osobu zejména do tří let věku, neboť v tomto období se mozek plně vyvíjí. Pokud se tak nestane, je dítě vystaveno ranému traumatu, které nenávratně ovlivňuje vývoj dítěte a jeho bytí ve světě. Člověk, který měl rané trauma, reaguje odlišně, neboť špatně regulovaná amygdala v mozku je naprogramována na jinou citlivost. Proto lidé s traumatem mají jinou citlivost na podněty a mají jiné biologické fungování.

V praxi se bohužel stává se, že mladý člověk, který prošel náhradní rodinnou nebo ústavní péčí, může mít i výčet pěti diagnóz stanovených podle příznaků, přičemž se mu během dětství či dospívání nikdy nedostalo psychologické péče, trauma zůstalo nezpracováno, neošetřeno. Výsledkem je posttraumatická stresová porucha (PTSD), což je jediná pravdivá diagnóza. Ta však ve výčtu jeho diagnóz zpravidla chybí, zůstává nerozpoznána a ostatní diagnózy jsou pouze sekundární. Např. příznaky PTSD se projevují jako ADHD, ale s PTSD je třeba pracovat jinak než s ADHD.

Člověk, který zažil trauma, které nebylo ošetřeno má specifické chování – např. mívá nutkavou tendenci trauma/situaci neustále opakovat a projít jí tentokrát správně.

V souvislosti s naší cílovou skupinou je třeba si tyto skutečnosti uvědomovat a vědět jak s tímto pracovat.

Více v: Levine, Klineová: Trauma očima dítěte

Matoušek (ed): Dítě traumatizované v blízkých vztazích

Doporučení Leony Jochmannové pro doprovázející služby typu Janus:

- **začít pracovat s dětmi ještě před pubertou** (cca od 12 let) - ideální je navázat kontakt, dokud se nic neděje... dát klientovi možnost vytvořit si vztah s někým, komu bude věřit, a v případě problémů se na něj může obrátit
- u starších klientů důležitost **dlouhodobého doprovázení**
- v organizacích, kde hrozí fluktuace pracovníků, **umožnit navázat kontakt raději se dvěma pracovníky** – trauma a strach ze ztráty: je bezpečnější mít povrchnější/hlubší vztah ke dvěma lidem, o člověka může snadno přijít