# PŘÍRUČKA

## PRO PRACOVNÍKY
## PODPORY V BYDLENÍ

Projekt Erasmus+ Strategic Partnership Project "Training for Housing Support Workers" sdružil organizace pracující s lidmi bez domova v České republice, Velké Británii, Finsku, Katalánsku a Maďarsku. Projekt se zaměřoval na tvorbu výukových materiálů využitelných pracovníky podpory v bydlení, peer pracovníky a dobrovolníky při podpoře zabydlování lidí bez domova v nezávislém bydlení. Mezi léty 2016 a 2018 si šest partnerských organizací projektu vyměňovalo poznatky z praxe.

Pro účely této příručky je termín "bydlení" definován volněji: v některých zemích se jedná spíše o ubytovací služby (např. dočasné ubytovny) nebo apartmány (mnohdy se soukromou koupelnou a kuchyní), zatímco v jiných zemích se více zaměřují na rozptýlené bydlení. Bytové jednotky mohou být sdílené více lidmi se zkušeností s bezdomovectvím, nebo poskytnuté výhradně jedné domácnosti (jednotlivcům, nebo rodinám s dětmi). Ve všech případech je zabydleným domácnostem poskytována podpora, sociálních pracovníků, peer pracovníků nebo dobrovolníků s cílem pomoci při udržení poskytnutého bydlení.

Pokud chcete vidět, jak je podpora bydlení definována autory, klikněte zde.

# PŘEDSTAVENÍ ORGANIZACÍ

*Arrels Foundation, Španělsko*

Arrels

Již 30 let poskytuje Arrels Foundation podporu lidem, kteří nocují na ulicích Barcelony. Rovněž pracuje na zvyšování povědomí o problémech spjatých s bezdomovectvím a zlepšování situace lidí bez domova. Tyto cíle organizace naplňuje zejména angažováním dobrovolníků a profesionálů v různě zaměřených projektech a službách.

V posledních letech se organizace snažila zapojovat lidi se zkušeností s bezdomovectvím do svých aktivit a pracuje na možnosti integraci podpory peer pracovníků v týmech individuální podpory. Tyto týmy mají na starosti poskytování dlouhodobého a intenzivního case managementu a monitoringu u lidí, kteří byli bez domova mnoho let a nyní žijí ve stabilním bydlení s podporou dle modelu Housing first.

Pro více informací o organizaci klikněte zde

*BMSZKI, Maďarsko*

BMSZKI

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

BMSZKI je největším poskytovatelem služeb pro lidi bez domova v Budapešti s velkým rozsahem služeb, od nízkoprahových denních center přes zdravotní služby, noclehárny a dočasné ubytování pro muže, ženy, páry a rovněž rodiny s dětmi. K tomu všemu byly navíc vyvinuty podpůrné programy pro lidi, kteří se zapojili do spolupráce s týmy podpory, poté co se přesunuli do nezávislého bydlení. BMSZKI spouští pilotní program *housing first light* na podzim 2018. Zapojeno bude 25 lidí se zkušeností s bezdomovectvím.

Pro více informací o organizaci klikněte zde

*Menhely Alapítvány, Maďarsko*

Menhely

MENHELY ALAPÍTVÁNY
www.menhely.hu

Organizace Menhely Alapítvány byla založena před 30 lety a poskytuje v Budapešti širokou škálu služeb pro jednotlivce i rodiny bez domova a podporuje spolupráci mezi různými aktéry zapojenými do podpory lidí bez domova. V týmech organizace spolupracují profesionálové, dobrovolníci a peer pracovníci. Kromě služeb pro lidi bez domova je organizace vydavatelem *street paperu* Fedél Nélkül (‘Bez střechy’) zaměřeným mimo jiné na umělecké soutěže a komunitní sociální práci.

Všechny služby od počátku organizace vznikaly organicky, rozvojem původních služeb a podle potřeb uživatelů. Kromě základních sociálních služeb organizace provozuje program poradenství v bydlení “On the Road”, poskytuje finanční podporu těm, kteří si najdou ubytování v programech “Práter”, “KHEK” a implementovala pilotní bytový projekt v programu intenzivní podpory “CornerHouse”.

Pro více informací o organizaci klikněte sem.

*Platforma pro Sociální Bydlení (The Platform for Social Housing), Česká republika*

Platforma pro Sociální Bydlení je střešní organizace zastřešující 79 členů - poskytovatele služeb, odborníky v oblasti sociálního bydlení a bytové nouze a lidi se zkušeností s bezdomovectvím. Platforma prosazuje přijetí zákona o sociálním bydlení s cílem ukončit bezdomovectví v České republice. Jeden z členů platformy, IQ Roma servis má již dvouleté zkušenosti s poskytováním služeb na základě principů Housing first.

Platforma

Od samého začátku Platforma pro sociální bydlení dbala na zapojování lidí se zkušeností s bezdomovectvím, aby mohli ovlivňovat strategie a priority organizace a poskytovat konzultace ke strategickým dokumentům. Lidé v bytové nouzi se podíleli na konzultacích k zákonu o sociálním bydlení a utváření lokálních politik v několika místních samosprávách. Rovněž se podíleli na organizaci veřejných debatách a tiskových konferencích. IQ Roma servis zaměstnává peer konzultanty s cílem zabydlet a stabilizovat rodiny bez domova v prvním Housing first programu pro rodiny s dětmi v České republice.

Pro více informací o organizaci klikněte zde

*St Mungo's, UK*

Organizace St. Mungo's byla založena v roce 1969 skupinou lidí bez domova v Londýně. Jedná se o charitativní organizaci pro lidi bez domova poskytující své služby v regionu jižní Anglie. St. Mungo's poskytuje podporu lidem bez domova nebo lidem ohroženým bezdomovectvím prostřednictvím nízkoprahových center, ubytoven, podporovaného bydlení a Housing first modelu. Využívá model podpory zaměřený na zotavení, různé tréninky a podporu při hledání zaměstnání.

St Mungo's
Ending homelessness
Rebuilding lives

St. Mungo's zaměstnává 1200 zaměstnanců poskytujících podporu 2,700 klientů v 350 službách.

Pro více informací o organizaci klikněte zde

St Mungo's

*Vailla vakinaista asuntoa ry, (No Fixed Abode NGO), Finsko*

VvaRy

Vva ry

Vailla vakinaista asuntoa ry je nezisková organizace založená před třiceti lety lidmi se zkušeností s bezdomovectvím. Organizace nemá afiliaci k žádné politické straně ani náboženské komunitě. Jejím cílem je ovlivňovat finskou bytovou politiku v zájmu lidí bez domova a dalších ohrožených skupin. Cílem organizace je rovněž zrušit noclehárny a umožnit, aby každý mohl žít nezávisle.

Organizace má dlouhodobou zkušenost v zapojování lidí bez domova do svých programů např. prostřednictvím peer pracovníku. Prvních deset let byla organizace provozována výhradně na dobrovolnické bázi. Zapojování lidí se zkušeností s bezdomovectvím, tvoří základní princip organizace, který prostupuje každou úrovní činností od peer práce po administrativu: prvním zaměstnancem organizace byl člověk se zkušeností s bezdomovectvím, který nastoupil do nově zřízené dílny.

Dnes má Vvary okolo 40 zaměstnanců, 25% z nich se zkušeností s bezdomovectvím. Organizace provozuje 2 bytové domy, které dohromady disponují sto byty. Podpora poskytovaná nájemníkům, je šita na míru dle jejich individuálních potřeb. Vvary disponuje rovněž noclehárnou, peer a dobrovolnickým centrem, týmem nízkoprahové podpory, který je v provozu v noci a poradenstvím v bydlení.

Pro více informací o organizaci klikněte zde

| | Tradiční služby | Bydlení s pod-porou | Housing First | Rapid Rehousing | Dobro-volníci | Peer podpora |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Arrels (ES) | √ | √ | √ | | √ | √ |
| BMSZKI (HU) | √ | √ | | | | |
| Menhely (HU) | √ | √ | | √ | √ | √ |
| Platforma (CZ) | | | √ | √ | | √ |
| St Mungo's (UK) | √ | √ | √ | | √ | √ |
| VvaRy (FI) | √ | √ | √ | | √ | √ |

Tato příručka pro sociální pracovníky, dobrovolníky a peer pracovníky obsahuje sumář poznatků společně získaných v rámci projektu. Cílem této příručky je poskytnout službám podporujícím lidi bez domova v bydlení podněty a nápady, jak poskytovat pomoc efektivněji a kreativněji.

Příručka pro dobrovolníky, klikni zde

Příručka pro peer pracovníky, klikni zde

# OBSAH

**Kapitola 1 – PRINCIPY PROFESIONÁLNÍ PRÁCE** _ _ _ _ _ _ _ _ _ 6
Profesionální přístup k práci s lidmi v sociálním (podporovaném) bydlení

**Kapitola 2 - CÍLE PROFESIONÁLNÍ PRÁCE** _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ 10
Základní předpoklady profesionální podpory?

**Kapitola 3 - NEZBYTNÉ DOVEDNOSTI A VLASTNOSTI** _ _ _ _ _ _ 14
Jak vypadá profesionální podpora?

**Kapitola 4 - VZDĚLÁVÁNÍ A A ROZVOJ** _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ 16
Trénink, vzdělávání a rozvoj profesionálů

**Kapitola 5 - REFLEXIVNÍ PRAXE** _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ 19
Potřeba dlouhodobé reflexivní praxe profesionální podpory

**Kapitola 6 – ZAPOJOVÁNÍ UŽIVATELŮ DO SLUŽEB** _ _ _ _ _ _ _ 22
Vytvoření důvěrného vztahu s uživateli služeb

**Kapitola 7 – SPOLUPRÁCE** _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ 27
Poskytování podpory v síti služeb

**Kapitola 8 - NÁSTROJE PODPORY** _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ 29
Užitečné nástroje v rámci podpory

**Kapitola 9 - MANAGEMENT** _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ 33
Další témata pro reflexi s profesionály

# Kapitola 1

# ZÁKLADNÍ PRINCIPY PROFESIONÁLNÍ PRÁCE

**Profesionální přístup k práci s lidmi v sociálním (podporovaném) bydlení**

Pro profesionální podporu v bydlení vymezujeme následující **základní principy**, které jsou aplikovatelné v různých kontextech sociálního bydlení. Programy založené na bydlení by měly naplňovat:

- **Bydlení je základní právo** – Každý člověk by měl mít právo žít v bezpečném a stabilním prostředí. Poskytnutí bydlení by nemělo být považováno za nadstandard, nýbrž za základní právo.

> "Každý člověk je schopen žít nezávisle, pokud je mu poskytnuta dostatečná podpora."
>
> (Pracovník podpory, VvaRy

- **Zaměřené na zotavení** – Zotavením se myslí uspokojující, nadějeplný a smysluplný život, přestože jsou stále přítomná různá omezení. Klíčová je základní víra, že zotavení je nejenom možné, ale mělo by být cílem nehledě na okolnosti. Zotavení je dosaženo skrze spolupráci s celou paletou služeb. Víra že člověk, který byl dříve bez domova, může žít plnohodnotný život je jádrem principu. Profesionálové pracující s lidmi se zkušeností s bezdomovectvím, musí věřit ve zotavení a nezávislý život uživatelů.

"Kdybych měl byt, bylo by tam teplo a v leže bych se díval na televizi. Pracoval bych, potom bych přišel domů a pustil si film... Když jsem žil na břehu Dunaje a foukal studený vítr, tahle představa mě hřála. Měl jsem ji za svůj osobní sen, kterého chci dosáhnout."

(Uživatel služby, Budapešť)

- **Zaměřené na člověka** – Uživatel služby by měl být schopen co nejvíce ovlivňovat, jak mu bude podpora poskytována, místo toho, aby pracovník poskytoval pouze univerzálně platné přístupy. Uživatelé jsou experty na své zotavení a měli by být podporováni v rozhodování o svém životě, namísto pasivního přijímání rad experta. Uživatel má svobodu výběru v tom, kterou službu přijme, a kterou ne. Spolupráce mezi službami se šije na míru potřebám uživatele. Individuálně plánovaná a na osobnost uživatele zaměřená podpora je jádrem každé dohody s uživatelem. Podpora je rovněž poskytována v takové míře a takovými způsoby, jak ji uživatelé potřebují.

"Pracovníci jsou zde od toho, aby pomáhali, aby kráčeli s uživatelem po společné cestě, kterou si zvolí. Uživatelé sami volí tuto cestu. Stavíme na přístupu progressive engagement. Služba se nemá pokoušet predikovat úroveň potřeb rodiny, má být dostupná, když je potřeba. Podpora by měla být šita na míru jednotlivým uživatelům a také by měla být schopna se měnit podle potřeb rodiny."

(Pracovník podpory, Platforma)

- **Založené na silných stránkách –** Uživatelé služby jsou lidé s jedinečnými schopnostmi, znalostmi, zkušeností a nadáním, ne pouze lidé s potřebou podpory. Přestože jsme zde proto, abychom podporovali uživatele a pomáhali zajišťovat jejich potřeby, příliš velká orientace na potřeby může být demotivující a v zásadě negativní. Výzkum ukazuje, že absence problémů není u většiny lidí dostačující motivací ke změně; změna je efektivněji motivována životem, který má význam a smysl. Z tohoto důvodu by měl být kladen důraz na ty aspekty podpory, kterých uživatel cení, na jeho silné stránky a aspirace.

"Pracovník musí umožnit pozitivní růst osobnosti "

(Pracovník podpory, Arrels)

- **Přiměřené** – Pracovníci by měli reflektovat, kolik podpory uživatel potřebuje. Příliš nízká míra podpory může být v rozporu s uzavřenou dohodou nebo může být důvodem neúspěchu – špatného zabydlení a ztráty bydlení. Příliš mnoho podpory může vést k tomu, že se uživatel stane závislým na pracovníkovi nebo nedovolí uživateli zajišťovat své potřeby samostatně. Pracovník by měl chápat, že uživatelé rozvíjí svoji nezávislost, ale pokud nastane krize, měli by být schopni adekvátně podporu zintenzivnit.

- **Nesoudící** – Pracovník by měl reagovat profesionálně, i když nesouhlasí s rozhodnutím uživatele. Pracovník by měl pomoci uživateli zvážit možné důsledky jeho rozhodnutí nebo sdělit obavy ohledně bezpečnosti. Uživatel je svrchovaný ve svých rozhodnutích, volí takový postup, který je pro něj nejlepší. Aktivní zapojení bez donucování znamená nabídnout naši pomoc bez stanovování podmínek. Pracovník jedná s uživatelem s respektem a empatií.

"Bydlení je základní lidské právo, které není podmiňováno například využíváním dalších služeb nebo střízlivostí. Výběr je založen na potřebách na potřebách uživatele"

(Pracovník podpory, Budapešť)

"Statisticky mají lidé, kteří zažili bezdomovectví, více problémů v oblasti každodenního života včetně abúzu návykových látek, mentálního a fyzického zdraví, finančních problémů a problémů týkajících se trestní justice. Člověk, se zkušeností s bezdomovectvím je konstantně poměřován podle svých problému a podle problémů všech lidí, kteří jsou bez domova. Člověk má však právo, aby na něj bylo nahlíženo jako na osobnost se specifickým životním příběhem a veškerými znalostmi a zkušenostmi s tím souvisejícími, než jako na katalog diagnóz a úsudků učiněných institucemi kolem něj."

(Pracovník podpory, VvaRy)

- **Harm Reduction: snižování rizik** – Je důležité pracovat na minimalizaci rizik. Cílem není nutit uživatele změnit své chování, dokud není připraven. Je lepší nalézt bezpečné způsoby, jak zmírnit projevy problematického chování tak, aby nemělo významně škodlivý vliv na zdraví a život uživatele nebo jeho sousedů. Poskytnutí bydlení není podmiňováno omezením užívání návykových látek nebo abstinencí.

- **Rovnocennost** – Komunikace mezi pracovníkem a uživatelem musí být rovnocenná. Vztah mezi sociálními pracovníky, peer pracovníky a uživateli služby je ne-hierarchický, naopak je tvořen jako vztah rovného s rovným. Služby jsou založeny na respektu ke všem uživatelům. Uživatel má právo na veškeré informace, které pracovníci mají a na základě nichž se rozhodují. Sdílení informací a rovný přístup k nim je základem vyvážené a radikální sociální práce. Naopak v tradičním nastavení má pracovník všechny informace o problémech uživatele a jeho diagnózách, zatímco přístup uživatele k informacím je omezen. Uživatel v tradičním modelu často není přítomen, jsou-li diskutovány podstatné záležitosti, a často neví, jak jsou informace týkající se jeho osoby používány. Pracovník by se měl snažit sdílet všechny informace s uživatelem a nechat ho účastnit se všech rozhodovacích procesů, které se jej týkají.

"Je důležité, aby naši uživatelé necítili tlak, že musí naplnit naše představy. Při práci s uživatelem se snažíme dosáhnout bodu, kde zvládá na svoji situaci nahlížet objektivně, nastavit si realistické cíle a disponuje vlastnostmi a schopnostmi, které jim pomáhají k lepšímu životu."

(Pracovník podpory, Menhely Alapítvány)

## Principy aplikovatelné v kontextu Housing first

Dále k principům Housing first, zahrnujeme:

- Podpůrné služby a bydlení jsou odděleny
- Bytové jednotky jsou rozptýleny a nejsou koncentrovány v jednom sousedství
- Délka podpory je individuální: zatímco někteří uživatelé jsou schopni žít nezávisle po kratším období podpory, jiní mohou podporu potřebovat déle nebo trvale. Je rovněž důležité, podporovat uživatele v případě pocitu samoty a opuštěnosti. Podpora je vždy plánována tak, aby si uživatel byl vědom její dostupnosti kdykoli ji potřebuje.

# KAPITOLA 2

# CÍLE PROFESIONÁLNÍ PRÁCE

**Co dělá profesionála profesionálem ..?**

## ROZUMĚT SÁM SOBĚ

Jednou z chyb, kterých se mnozí pracovníci dopouštějí, je lpění na předpokladu, že jejich rolí je ‘zachrániť člověka z bezdomovectví, což vyzdvihuje roli pracovníka, ale ne uživatele. To může být úvodním zdrojem nerovnováhy moci/vztahu, což utváří uživatele nekompetentním a vytvoří mimo jiné závislost. Je důležité u uživatelů posilovat schopnost rozhodování, ta je klíčem ke zotavení. Pracovník by měl uživateli pomoci identifikovat jeho potřeby a porozumět svým silným stránkám a tomu, co mohou sami udělat pro dosažení svých cílů. Pracovníci musí být schopni empatie, porozumění a vytváření důvěryplného vztahu. Pracovník musí porozumět tomu, jak komunikuje a jak ovlivňuje ostatní lidi a situace.

## ROZUMĚT JEDINCI

Je důležité neredukovat uživatele na jeden problém např., že problém je pouze v užívání návykové látky, v bytové nouzi nebo v psychickém zdraví. Uznáváme, že holistický přístup k podpoře je důležitý a bez zaměření na všechny oblasti, se každý individuální problém může zhoršit. Pokud uživatel nedisponuje strategiemi, jak zvládnout své vlastní zdraví, nebo nemá dostatečnou sociální síť a pozitivní vztahy, nemusí být schopen udržet si své bydlení.

Podpora lidí při zotavení by měla zahrnovat zvýšení jejich autonomie, důstojnosti a kvality života. Aby toho bylo možné docílit, je potřeba s člověkem strávit nějaký čas a poznat ho, abychom se neuchylovali k nálepkování a soudům. Také je potřeba zvážit tempo, jakým u člověka ke zlepšením dochází - každý člověk je individualita.

"Společně pracujeme v programu, v němž se uživatel rozhodl opustit ubytovnu a přestěhovat se do vlastního bytu. Potřeboval celý rok a nespočet rozhovorů, aby se cítil dostatečně silně a důstojně, aby se mohl podívat na byt a setkat se s pronajímatelem. Nyní již má byt k dispozici, ale nechce se ještě přestěhovat, protože ho začali mít na ubytovně rádi. Je ale také možné, že se ještě necítí připraven žít samostatně."

(Pracovník podpory, Menhely Alapítvány)

## NEDÁVAT RADY A NEČINIT ROZHODNUTÍ ZA UŽIVATELE

Je důležité nalézt správnou rovnováhu. Když pracujeme v rámci podpory v bydlení, snadno lze sklouznout k přílišné nezakotvenosti nebo k přílišné kontrole. Přílišná kontrola bývá velmi typická ve službách pro lidi bez domova, ale není jimi samými preferována; rovněž přístup Housing first s vysokou mírou kontroly nepracuje. Nízká míra intenzity služby s nulovými očekáváními a malou frekvencí návštěv je dostačující pro některé uživatele, nemusí však vyhovovat všem. Důležitou roli hraje intuice. Pracovník podpory musí naslouchat tomu, co bylo vyřčeno, i tomu co vyřčeno nebylo, musí kontaktovat uživatele pravidelně, ale nedopustit, aby pravidelné návštěvy nezpůsobovali pocit být pod kontrolou.

"Naším cílem je člověka bez domova zabydlet. Služba a její využívání nejsou spojeny s jistotou bydlení. Pracovník podpory dává pouze návrhy, nedělá rozhodnutí. V duchu upřímného zájmu musím být schopen říci, to co vidím, jakým způsobem rozhodnutí uživatele nemusí být k jeho prospěchu, nebo jeho dalšímu rozvoji. Ale zároveň nevidím své uživatele jako oběti, ale jako lidi, kteří jsou schopni se rozvíjet a převzít odpovědnost. Tak nikdy nejednám místo uživatelů, ale společně s nimi."

(Pracovník podpory, Menhely Alapítvány)

V praxi může být často těžké najít rovnováhu mezi rolí "profesionálního kamaráda" (pomoc se stěhováním a úpravami) a rolí obvyklého sociálního pracovníka (kontrola, zda nájemník zaplatil nájem). Existují případy střetů rolí např., když se nájemník nestará o svůj byt, nebo když se jeho užívání návykových látek stává nezvladatelným.

## PRACOVNÍK PODPORY BY MĚL REFLEKTOVAT KAŽDOU POTŘEBU VČETNĚ ZÁKLADNÍCH ŽIVOTNÍCH POTŘEB

Pracovník podpory musí reflektovat i ty nejzákladnější potřeby uživatelů. Potřeby se mohou projevit mnoha způsoby, třeba i žádostí o pomoc v osobních záležitostech jako jsou například nesnáze ve vztahu. V takovém případě pracovník nemůže dávat rady, ale je zde od toho, aby naslouchal s plnou pozorností a nesoudil. Pozornost a vyslechnutí má rovněž terapeutický účinek – může člověku pomoci verbalizovat své pocity a emoce a promyslet si některé problémy více uvědoměle.

Mnoho lidí bez domova trpí sociální izolací. Toto může být opravdovou výzvou na cestě za úplným zotavením člověka. Pomáhat lidem navazovat vztahy a formovat pozitivní sociální sítě je klíčem k podpoře lidí při zabydlování. Uživatelé zpravidla vyjadřují, že se mohou spoléhat pouze na sebe a svého partnera, pokud nějakého mají. Všeobecná zkušenost s dosavadními projekty podpory v bydlení ukazuje, že sociální vazby uživatelů zůstávají limitované (pouze hrstka lidí vytváří nové pevné a produktivní sociální vazby; vazby na staré přátele a na rodinu jsou mnohdy již zpřetrhány) i po zabydlení. Vazba mezi pracovníkem podpory a uživatelem služby je tedy důležitá.

> "Když člověk žije na ulici, tak někdy zpřetrhá téměř kompletně své sociální vazby. Jedno z nejzásadnějších úsilí, které musí vynaložit, když opustí ulici, je vytvořit novou sociální síť a čelit samotě. Když někdo žije v bytě sám, tato samota je velmi aktuální, a my musíme přemýšlet, jak se s tím vypořádat. Cíl je, aby měl uživatel více možností ve svém rozvoji než jen doma sledovat televizi, nebo chodit do našeho denního centra."
>
> (Pracovník podpory, Arrels)

## PODPOROVAT LIDI K SEBEPOZNÁNÍ A NEZÁVISLOSTI

Naším cílem je zlepšit situaci a prostředí jednotlivců a rodin ohrožených bezdomovectvím. S tímto cílem na zřeteli by bydlení mělo být vnímáno jako prostředek k dosažení těchto zlepšení, a ne jako konečný cíl. Podpora je úspěšná tehdy, když uživatel dosáhne stavu, kdy je schopen na svoji situaci nahlížet objektivně, nastavit si realistické cíle, disponovat schopnostmi a vlastnostmi, které mu pomáhají ke zlepšení jeho životní situace. Naším úkolem je přemýšlet v rámci podpory transparentně, transformovat plány do jednoduchých kroků a systematicky přispívat k nezávislému řešení problémů.

## PODPORA LIDÍ PŘI UDRŽENÍ BYDLENÍ

Cílem pracovníka je spolupracovat s uživatelem a pomoci překonat problémy a nástrahy, které by mohly vést ke ztrátě bydlení.

"Ze zkušenosti víme, že kritickým aspektem zabydlení je vybavení bytu. Většinou mají rodiny své vlastní plány, jak si byt vybavit a potřebují v tomto velmi málo podpory. Nicméně v několika případech bylo vybavení bytu kritickým aspektem, protože z různých důvodů nejsou některé rodiny schopné přeměnit byt ve svůj domov. Velmi důležité období nové etapy života by mohlo být promarněno. Pokud pracovník podpory zjistí, že by mohl být problém s tím učinit byt pěkným a pohodlným, zkoušíme různé způsoby, jako uživateli pomoci vytvořit domov "

(Pracovník podpory, Platforma)

## PODPORA LIDÍ PŘI UKONČOVÁNÍ VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB

Mnoho lidí se zkušeností s bezdomovectvím, potřebuje služby, které jim pomohou se zotavením. Důležité je rovněž podporovat uživatele při ukončování využívání intenzivních služeb. Pomáháme rozvíjet své vlastní schopnosti, silné stránky a odolnost, aby mohli žít dále nezávisle na službách.

## ZÁZNAM PRÁCE A POKROKU

Je důležité přesně a systematicky zaznamenávat všechny interakce a pokroky při zabydlení, abychom mohli sledovat zlepšení. (podívejte se na nástroje).

# KAPITOLA 3

# POTŘEBNÉ SCHOPNOSTI A VLASTNOSTI

**Co tvoří efektivní přístup?**

## SCHOPNOST NAVÁZAT VZTAH S UŽIVATELEM

Hlavním pilířem úspěšného pracovníka je důvěra uživatele. Průběžné budování důvěry může být solidním základem pro řešení nesnází v budoucnu. Pracovník může pomoci pouze v problémech, o kterých mu uživatel řekl.

Pro vybudování důvěry s uživatelem služby by měl pracovník disponovat:

- Schopností navazovat vztahy
- Otevřeností, nepředpojatostí
- Empatií
- Optimismem
- Intuicí

## JAKÝ JE VÝZNAM 'INTUICE' PŘI POSKYTOVÁNÍ PODPORY?

Pracovník by měl disponovat určitou sociální inteligencí; měl by rozumět kontextu a vidět souvislosti. Také by měl být praktický. Za všech okolností by měl přicházet s nápady na pozitivní řešení. To by mělo být založeno na jeho znalostech, obecně pozitivním nastavení, ale především na praktické zkušenosti z případové práce. Intuice je vystavěna postupným získáváním zkušeností a hlubokým poznáváním uživatele. Například, když uživatel zavolá pracovníkovi se zdánlivě nedůležitou prosbou o radu, pracovník by měl vědět/cítit (na základě společných zkušeností), zda se jedná opravdu o něco nedůležitého nebo má situace důležitý význam pro další spolupráci. V takovém případě by měl pracovník navštívit uživatele co nejdříve.

## KVALIFIKACE A ZKUŠENOSTI

V některých případech a za různých nastavení podpory je potřeba specifická kvalifikace pro poskytování profesionální služby. Pokud se nejedná o významný požadavek služby na specifické role, nemusí být nezbytné angažovat specificky trénované nebo vzdělané experty. Různorodý tým pracovníků různého vzdělání, pracovních s životních zkušeností, věku, pohlaví, genderu, kulturního zázemí atd. obohacuje možnosti týmu připojit se k uživatelům.

> 'Jedni z nejlepších pracovníků, se kterými jsem pracoval, byli barmani, číšníci, nebo prodavači. Mají velmi dobré dovednosti pro jednání s lidmi. Být schopen vcítit se do lidí, zejména do těch s různou historií a do těch s velmi odlišným životním stylem a hodnotami, je klíčové. St Mungo najímá zaměstnance na základě jejich přístupu k práci (klíčové kompetence) raději, než na základě jejich zkušeností a kvalifikace.'
>
> (Vedoucí pracovník služby, St Mungo's)

Organizace by měla podporovat zaměstnance v dalším studiu a v získávání další kvalifikace. Pomocí dalšího vzdělávání zaměstnanců lze lépe podporovat i dobrovolníky v přímé podpoře, nebo zaměřit služby na další oblasti potřeb uživatelů např. podpora lidí se závislosti, nebo duševním onemocněním.

Professional

# KAPITOLA 4

Guide

## VZDĚLÁVÁNÍ A ROZVOJ

**Trénink, vzdělávání a rozvíjení dovedností pracovníků**

Tato kapitola shrnuje některé praktické způsoby, kterými se pracovník může učit a rozvíjet.

> 'Pracovníci by se měli neustále trénovat a rozvíjet, nejen proto, aby prohloubili svoje znalosti, ale také, aby zvýšili kvalitu své praxe skrze kritickou analýzu jejich vlastních zkušeností
>
> (Professional Support Worker, Arrels)

### TRÉNINK

Tréninku lze nabízet mnoha způsoby mimo organizaci. Příklad studijního a rozvojového programu organizace můžete nalézt zde.

**Oblasti tréninku mohou obsahovat:**

- Principy a metoda Housing First
- Podpora užívatelů návykových látek
- Fyzické zdraví
- Duševní zdraví
- Rozmanitost & inkluze
- Pokročilý/komplexní trénink v oblasti bydlení
- Sociální dávky
- Osobní/profesní měkké dovednosti (soft skills)
- Intenzivní rodinná péče
- Critical time intervention – intenzivní podpora uživatele v prvních 9 měsících po zabydlení

## MENTORING

Mentoring může být efektivní nástroj pro rozvoj dovedností a zkušeností ke zlepšení práce personálu a manažerů. Plán mentoringu může směřovat k:

- Učení se formou jeden-na-jednoho, což mentorovi a studujícímu umožní profesní rozvoj
- Pomoci studujícím identifikovat kroky, které by meli učinit a dovednosti, které potřebují, aby dosáhli svých cílů profesního rozvoje.
- Studující v organizaci získávají své vzory, čímž se přirozeně podporují v rozvoji dovedností a vědomí nutnosti dalšího rozvoje v jejich kariéře/pozici.

## STÍNOVÁNÍ

Pracovníci mohou stínovat (chodit na náslechy) uvnitř i vně organizace, aby získali zkušenosti a kontext pro svůj osobní rozvoj. To může pracovníkům umožnit:

- Sdílení dobré praxe a učení se od sebe navzájem
- Vidět věci z jiné perspektivy a z nadhledu
- Prohloubení vhledu do rolí a funkcí díky pochopení, jak jednotlivé role a celý tým funguje

Více o stínování zde.

## FÓRA A SÍTĚ

Rozvíjení znalostních platforem (communities of practices) a podpory dalšího samostudia prostřednictvím síťování a fór prohlubuje rozvoj v klíčových oblastech podpory.

## ŠKOLA ZOTAVENÍ

Školy zotavení (Recovery Colleges) jsou založené na principech zotavení. Zkušenost je zprostředkována na principech společného tvoření. Kurzy jsou navržené, realizované a navštěvované uživateli služeb, profesionály a dobrovolníky. Prostředí umožňuje učení se mezi lidmi bez ohledu na jejich roli nebo identitu uvnitř organizace nebo služby. Všichni se stávají peery (vrstevníky, sobě rovnými účastníky) sobě navzájem.

## DALŠÍ PŘÍLEŽITOSTI K ROZVOJI

- Zkušenosti z jiných programů
- Kurzy angličtiny (dostupnější studijní texty) a účastí na mezinárodních workshopech a konferencích
- Uzavírání smluv s nájemci, právní problematika
- Podpora uživatelů v údržbě domácnosti, finanční gramotnosti
- Setkávání se s dalšími pracovníky z jiných organizací/sociálních služeb výměna zkušeností

# KAPITOLA 5

# REFLEXIVNÍ PRAXE

**Význam dlouhodobé reflexivní praxe pracovníků**

"Lidé nosí těžká břímě."

(Manažer služeb, St Mungo's)

## PROČ REFLEXIVNÍ PRAXE?

Reflexivní praxe umožňuje lidem nahlížet spolupráci a hodnotit, jak oni sami ovlivňují různé situace a jak jsou jimi ovlivňováni. Reflexivní praxi lze realizovat různými způsoby, s různými výsledky pro pracovníky a uživatele.

V ideálním případě je tým tvořen pracovníky podpory v oblasti bydlení případně doplněné o různě zaměřené pracovníky zabydlovacích programů. I přes obvyklý nedostatek prostoru a času na týmových poradách je sdílení zkušeností a reflexe případů všemi pracovníky týmu důležitou součástí praxe.

Týmové porady a pravidelná supervizní setkání (individuální nebo skupinová) podporují pracovníky v rozvoji jejich profesních kompetencí následujícím způsobem:

- Reflexe práce a postupů
- Rozvíjení sebeuvědomění a hledání správné hranice (obzvlášť v případě, kdy se mohou v některých případech emočně angažovat)
- Být efektivnější (získat praktické rady)
- Posílit svoji motivaci
- Zabránit syndromu vyhoření

## MOŽNOSTI PRO REFLEXIVNÍ PRAXI

Týmové

- Měsíční setkání s externím supervizorem
- Týdenní týmové porady, kde se sejdou všichni pracovníci a diskutují nad případy
- Setkání ad hoc nebo před nebo po důležitých intervencích - příležitost k analýze a reflexi "Co se stalo?"
- Výjezdní porady a teambuilding

Individuální

- Pravidelné intervize s přímým nadřízeným
- Pravidelné supervize s externisty,
- Koučink a mentoring

**Případová studie – Týmová reflexe založená na profilech pracovníků**

Pro vybudování důvěry s uživatelem služby by měl pracovník disponovat:
Na týdenních týmových poradách reflektuje každý podpůrný pracovník svůj vztah s uživateli s důrazem na pokračují spolupráci. Tým podporuje pracovníka v praktických návrzích postupů, ale také zkouší reflektovat stádia spolupráce v modelu profilů pracovníka (viz příloha) a zvažovat možné změny v přístupu.

## PŘÍPADOVÁ SETKÁNÍ

Tato setkání umožňují týmu zajistit postupné zlepšování poskytované podpory uživatelům prostřednictvím:

- Diskusí s personálem o technikách, které používají, aby zapojili a motivovali lidi, kteří využívají službu
- Poskytnout jasnou a detailní zpětnou vazbu uživatelem služby, kteří se setkávají s personálem, o tom, jak podporu vnímají
- Podpůrný tým: kde/kdy je práce s uživateli služby náročná
- Poskytování rad a vedení v oblastech, v nichž personál potřebuje vedení
- Předcházení a zvládání krizí

"Pracovníci, kteří chodí do bytů, pracují na směny, takže mají každodenní krátkou poradu na výměnu informací a jednou týdně se koná delší porada, na níž tým probírá situaci každého nájemníka. Pracovníci, kteří se podílejí na podpoře klientů v rozptýlených bytech, mají pravidelné porady k případům, ale reflexivní praxe není tak důkladná, jako v ubytovacích jednotkách kvůli nedostatku času. Nejobvyklejší reflexivní praxí je případová diskuse s kolegy nebo vedoucím nízkoprahových služeb. Dostupná je také externí supervize."

(Professional Support Worker, VvaRy)

Úspěšná reflektivní praxe vyžaduje efektivní sdílení informací napříč organizacemi (místními i zahraničními) a uživateli služby.

# KAPITOLA 6

# NAVÁZÁNÍ VZTAHU UŽIVATELEM SLUŽBY

**Vytváření vztahu, aby byla podpora efektivní**

Uživatelé služby a podporující pracovníci by se měli pravidelně setkávat, aby sdíleli potřeby týmu, uživatelů a nové informace co nejrychleji. Vytváření páru uživatele a pracovníka (matching) by mělo být promyšleným, ne svévolným procesem. Přínosné může být podpořit uživatele služby, aby si vybral klíčového pracovníka na základě osobnosti, zájmů a dalších významných kritérií. Služba může rovněž podporovat změny podporujících pracovníků, pokud to povede k pozitivním výsledkům spolupráce.

## JAZYK

V rozvoji vztahu založeného na důvěře hraje jazyk důležitou roli. Obzvlášť důležité je dávat si pozor na terminologii a vyhnout se používání nálepek a pejorativních označení. Například může být produktivnější říct “osoba se zkušeností s bezdomovectvím” než nálepkovat lidi jako bezdomovce. Může být přínosné říct, že má někdo “neobvyklá přesvědčení” nebo že “slyší hlasy” spíš, než poukazovat na to, že mají bludy nebo že jsou schizofrenici. Probírat něčí závislost nebo nadužívání alkoholu nebo drog je méně odsuzující než označovat lidi jako alkoholiky, narkomany, atd.

## KDYŽ JE PRO PRACOVNÍKA NAVAZOVÁNÍ VZTAHU NÁROČNÉ

Převážná většina uživatelů má k podporujícím pracovníkům vztah; každý kontakt nebo rozhovor, bez ohledu na jeho délku, je formou navazování vztahu. Ve specifických případech nižší důvěry uživatele k pracovníkovi je důležité vyhnout se nálepkování uživatele jako někoho, kdo "nechce navazovat vztah", jelikož tento přístup dále snižuje důvěru mezi pracovníkem a uživatelem. Uživatelé aktivně využívají podporu, která je jim nabízena, pracovníci jsou však zodpovědní za to, že podpora je motivační, atraktivní a užitečná.

**Otázky pro pracovníky, které by si měli klást, když se snaží zapojit uživatele služby:**

- Naplňujeme naše hodnoty a principy práce?
- Bereme v potaz všechna znevýhodnění nebo potřeby další podpory při tom, jak podporu nabízíme?
- Vycházejí uživatelé služby s externími službami a dalšími aktéry podpory? Pokud ano, co v jejich přístupu uživatel preferuje? Musí uživatelé absolvovat více stejných rozhovorů, vyplnit podobné dokumenty s více než jednou službou? Pokud ano, je možné dokumenty sdílet, místo toho, aby se duplikovali?
- Dává uživatel přednost skupinovým aktivitám před individuální podporou? Pokud ano, je možné mu je nabídnout?
- Nemůže být problém v prostředí, kde je podpora poskytována (např. hluk, vyrušování)? Pokud ano, je možné, aby se schůzky konaly mimo službu, třeba v kavárně?
- Spolupracuje klient lépe s jinými pracovníky?
- Existuje vhodnější čas pro schůzky (později nebo dřív)?
- Je služba pro uživatele vhodná? Není podpora moc vysoká nebo naopak nízká? Neměla by se vzít v úvahu jiná služba?
- Dává uživatel přednost formální nebo neformální spolupráci? Chtějí si radši vyplňovat formuláře sami? Nebo radši nedělají vůbec žádné papírování?
- Spolupracoval by uživatel radši s dobrovolníky nebo peer pracovníky?

Je dobré ptát se uživatelů služby na zpětnou vazbu. Například, proč se nechtějí zapojovat do určitých aktivit a následně přizpůsobit podporu očekáváním a preferencím.

## NEFORMÁLNÍ ZPŮSOBY PODPORY

Příliš formální způsob podpory může vytvořit kontraproduktivní dynamiku, nerovnost ve vztahu, rozdíly v cílech, tlak na výsledky atd. Neformálně poskytovaná podpora může nabídnout více

společného prostoru a uvolněnosti. Společné procházky, podílení se na praktických činnostech v domácnosti, jako je vaření, nebo účast na kurzech například Škola zotavení jsou příklady vytváření neformální atmosféry. Tento přístup může být užitečný zejména, když jsou lidé ve fázi před uvažováním o změně (nemají dosud vědomí potřeby změnit některé životní okolnosti), nebo je-li složité zorganizovat formální schůzku. Neformální diskuse mohou být stejně dobře zaměřeny na stanovené cíle a dokumentovány podobně jako ve formálních procesech.

## PODPORA V PŘIROZENÉM PROSTŘEDÍ A BĚŽNÝCH ŽIVOTNÍCH SITUACÍCH

Proces stěhování do nového bydlení je důležitým momentem v rámci vstupu do nového života. Uživatelé se podílejí na praktických úkonech svého zabydlování podle svých schopností a možností, účastní se prakticky všech potřebných procesů a jsou aktivním prvkem v rámci procesu zotavení. Zkušenosti uživatelů i pracovníků dokazují, že společná práce během úprav bytu při zabydlení vytváří vzájemnou důvěru a posiluje vazbu k bytu - domovu.

> "Jedním ze způsobů, jak jsme budovali vztah, byla pomoc uživatelům se stěhováním, opravami, úklidem, atd. Je ale důležité mít na paměti, že pracovník přemýšlí s uživatelem, a ne za něj."
>
> (Professional Support Worker, Platforma)

## FLEXIBILITA PŘI PODPOŘE V BYDLENÍ

Doporučuje se být v kontaktu s uživatelem služby, ještě před zabydlením, podporovat jej při stěhování, návštěvách úřadů a rozvoji dovedností potřebných k vedení domácnosti.

Způsoby kontaktu: v Housing First službách pracovníci navštěvují uživatele v jejich domovech, návštěva je předem domluvená. Veškeré postupy a plány řídí uživatel, což poskytuje prostor pro volnou a hlubší konverzaci vedoucí k důvěře. Tento proces může začít ještě před zabydlením. Pracovníci obvykle uvádějí, že návštěvy v domácnosti jsou nejlepší příležitostí ke zjištění aktuálních a dalších potřeb uživatele, obzvláště pokud jde o bydlení.

> "Návštěva v domácnosti může trvat od 5 minut do 3 hodin podle toho, co se děje, podle potřeb uživatele."
>
> (Professional Support Worker, BMSZKI)

Podpora vyžaduje od pracovníka flexibilitu. Například plánování návštěv musí být přizpůsobeno potřebám uživatele, úředním hodinám a dostupnosti uživatele (například ve večerních hodinách). Frekvenci setkávání volí uživatel. Někteří uživatelé se s pronajímatelem nikdy nesetkají, schází

se jen s pracovníkem. V závislosti na potřebách uživatele mohou být pracovníci přítomni na schůzkách s pronajímatelem.

Pracovníci by však měli být v kontaktu s každým uživatelem alespoň jednou týdně. Pokud není nic urgentního k řešení, stačí telefonický kontakt.

> "Snažíme se být tlumočníky mezi uživatelem a dalšími aktéry tam, kde vztah mezi nimi bývá narušený. Jsme přítomni u interakcí, abychom pomohli vytvořit vztah a usnadnili jejich zapojení."
>
> (Service Manager, St Mungo's)

## ZAPOJOVÁNÍ DO SEBE PODPŮRNÝCH SKUPIN

Pro lidi je důležité, aby byli aktivními členy své komunity, aby se mohli zapojovat do různých podpůrných skupin a sdílet svoje zkušenosti s lidmi s podobnými zkušenostmi. To povzbuzuje rozvoj pozitivní sociální sítě a zvyšuje kapacitu personálu služby.

### Věci, které je třeba zohledňovat při práci se skupinou lidí:

- Lidé automaticky netěží z toho, že jsou ve skupině, dokud nemají dost společného nebo stejnou zkušenost. V takových případech může angažovanost ve skupině působit jako plýtvání časem
- Lidé, kteří jsou zdánlivě ve stejné situaci, mohou mít různé životní zkušenosti, je tak třeba dbát na důkladnou přípravu při formování skupin
- Skupinová práce nenahrazuje individuální práci
- Někteří lidé netěží ze skupinové práce, protože jim není příjemná skupinová dynamika nebo jim nevyhovuje zaměření skupiny. Nalezení vhodné skupiny by měla předcházet důkladná individuální příprava.
- I když může skupinová práce zvýšit kapacitu personálu služby, je potřeba této práci věnovat velkou péči a vyžaduje zdroje

## Příklady skupinových aktivit

Pro úplný detail klikněte sem

- Skupinová práce před nastěhováním do podporovaného bydlení
- Skupinová práce během stěhování
- Sdílení a hodnocení vlivu na novou situaci po zabydlení
- Zvýšení povědomí o domovním řádu, pravidlech soužití v sousedství
- Praktické záležitosti spolubydlení
- Skupiny pro rozvoj dovedností
- Sdílení zkušeností uživatelů služby se zaměstnáním a hledáním práce
- Trénink vedení domácnosti

## Případová studie BMSZI

Měsíční skupinová setkání fungují jako první krok sociální integrace lidí se zkušeností s bezdomovectvím. Poskytuje bezpečné prostředí, kde mohou sdílet zkušenosti a problémy se sebou navzájem.

Témata skupinových setkání reflektovala potřeby členů skupiny např.: nájemní smlouvy, úřední záležitosti, hledání práce a zaměstnání, vedení domácnosti, zabydlování, vztahy se sousedy a kolegy, zodpovědnosti za udržování bytu.
Hlavní výsledky skupinových setkání:

- Účastníci se naučili reflektovat
- Uživatelé služby dostali zpětnou vazbu od ostatních, kromě podpůrného pracovníka
- Význam emoční podpory po nastěhování - může to být hlavní pozitivní změna, která musí být emočně zpracovaná
- Dobrý základ pro nové vztahy a peer podporu: účastníci si začali pomáhat navzájem i mimo skupinová setkání
- Příležitost otevřít se v podpůrném prostředí, smysluplné trávení času
- Zmocňování účastníků

## EVALUACE PRÁCE

Zpětná vazba uživatelů služby směrem k podporující službě je velmi hodnotná. Uživatelé jsou jediní, kteří mohou vyjádřit, jak moc je podpora užitečná a jaké další potřeby mají. Informace o spokojenosti uživatelů je nejlepší získávat od externích evaluátorů.

# KAPITOLA 7

# SPOLUPRÁCE S DALŠÍMI TÝMY PODPORY A AKTÉRY

**Poskytování podpory napříč profesní sítí**

'Práce by měla být interdisciplinární se stálou koordinací tak, aby podpora lidí byla promyšlená a konstruktivní'

(Professional Support Worker, VvaRy)

## ROZVÍJENÍ VZTAHŮ A SPOLUPRÁCE

Zapojovat relevantní podpůrné pracovníky a organizace se doporučuje od raných fází podpory, aby bylo možné sdílet dovednosti a zvyšovat motivaci uživatelů služby k tomu, aby zůstali aktivně zapojení. Spolupráce a zapojení se může rozvíjet prostřednictvím jednodenních nebo vícedenních team buildingů, kde mohou být nastaveny společné hodnoty a organizační kultura.

Setkání s dalšími organizacemi (pravidelné případové porady nebo supervizní setkání) mohou být obzvlášť přínosné, pracují-li různé organizace s uživatelem služby delší dobu. Tato setkání mohou sloužit jako základna pro výměnu nápadů, sdílení informací a dobré praxe nebo konzultaci specifických případů.

## PREVENCE ZTRÁTY BYDLENÍ

Dobře nastavené vztahy s pronajímateli a úřady (kde je to relevantní) jsou základním předpokladem pro efektivní prevenci ztráty bydlení z důvodu dluhů na nájemném nebo obtěžování sousedství.

> "Drtivá většina problému se sousedy se objeví měsíce poté, co se rodiny nastěhují. Nejdůležitějším aspektem v kontrole vztahů v sousedství je mít aktuální informace od pronajímatele, policie a dalších relevantních aktérů. Základní mi principy prevence ztráty bydlení jsou: brzké varování a rychlá odezva. Kdykoliv je zaznamenána stížnost, má být odpověď podpůrného týmu velmi rychlá a adekvátní situaci"
>
> (Professional Support Worker, Platforma)

### Kroky vedoucí k řešení problémů

(Celý článek zde)

- Rozumět kontextu stížnosti a být v kontaktu s relevantními stranami.
- Probírat situaci s nájemníky.
- Plánovat, jak obnovit běžný stav na základě rozhodnutí nájemníků, která jsou diskutována a realizována s pomocí podpůrného pracovníka
- Probírat plán se všemi relevantními stranami.
- Reflektovat plán každý týden, prezentovat výsledky relevantním partnerům, zejména nájemníkům.
- Vytvářen mechanismy včasného varování, jejichž smyslem je informovat všechny relevantní strany o aktuálním dluhu případně jiných problémech.
- Používat přímé platby dávek na bydlení, jež brání nárůstu dluhu v krizových situacích.

## ROVNOVÁHA MOCI

Pracovníci musí mít schopnosti a profesionální sebevědomí, aby zajistili, že jejich jazyk a komunikace nebude zahlcená profesionální terminologií, čímž mimo jiné vzniká nerovnost mezi uživatelem a pracovníkem. Uživatel se v důsledku nadužívání cizí terminologie není schopen vyjadřovat k situaci a stává se pasivním příjemcem jemu nesrozumitelné podpory.

# KAPITOLA 8

# NÁSTROJE PODPORY (CASE MANAGAMENTU)

**Užitečné nástroje, které bychom měli mít k dispozici**

*'Nejdůležitějším a často nejvíce přehlíženým nástrojem, který máme, je čas.'*

*(Professional Support Worker, Arrels)*

Vytváření souborů profesionálních nástrojů podpory umožňuje flexibilitu a kreativitu při řešení různých problémů. Některé prvky jsou klíčové při poskytování efektivní podpory uživatelům služby

## NÁSTROJE CASE MANAGEMENTU

Tyto nástroje mohou být využívány k zarámování potřeb uživatelů služby, tužeb a cílů. Pravidelná dokumentace (měsíčně nebo po každém kontaktu s uživatelem služby/služeb), poznámky nebo záznamy kontaktů jsou důležitou pomocí při monitorování, reflektování a rozvoji podpory. Záznamy mohou ušetřit čas a zajistit, že se všechny potřebné informace dostanou ke všem zapojeným pracovníkům v situacích, kdy jich je do řešení případu zapojeno více. Záznamy mohou také podpořit hlubší porozumění a analýze obzvlášť v situacích, kdy poskytování služby nebylo efektivní.

**Elektronická/online databáze** - Mít systém zaznamenávání a monitorování pokroku uživatele

služby a výsledků může být užitečné pro sdílení mezi týmy a pracovníky. Může usnadnit monitorování celé škály indikátorů jako je: využití služby; formy využitého ubytování; sociální dávky; dluhy na nájmu atp.

**Přehled o podpoře** – Poskytuje přehled o podpoře, kterou uživatel využívá, a o jeho silných stránkách. Zaznamenává zároveň pokroky v naplňování cílů a informuje, které služby se uživatel využívá.

**Plán zajišťování bezpečí a zdraví** - je sestaven k usnadnění plánování naplňování potřeb, v oblastech bezpečí, zdraví a životní pohody uživatele služby. Rovněž představuje plán na snížení pravděpodobnosti, že nastanou rizikové situace nebo plán na zmírnění jejich důsledků.

**Akční plány** – využívají různé nástroje podpory, aby:

- Reflektovaly úspěchy, silné stránky a cíle
- Zvážily oblasti, ve kterých je vyžadována podpora
- Vytvoření plánu dosažitelných cílů: rozložení na jednotlivé kroky

**"Outcomes Star"** – je založena na modelu "fáze změny" (viz níže), což umožňuje uživatelům služby pochopit, ve kterých oblastech jsou silní, ve kterých potřebují malou (nebo žádnou) podporu a na které oblasti je potřeba přednostně a odpovídajícím způsobem zaměřit podporu.

**Warwick-Edinburgh scale** – tento nástroj se zaměřuje na blaho (pohodu). Může být používaný v různých fázích podpory nebo pravidelně, aby pomohl ilustrovat postup uživatele a reflexe v tématech, která ovlivňují jeho životní situaci.

## METODY PRÁCE S UŽIVATELI SLUŽEB

**Motivační rozhovory** - přístup zaměřený na uživatele služby se soustředí na stimulaci změny tím, že pomáhá uživateli služby prozkoumat a řešit ambivalence.

**Coaching** - přístup zaměřený na uživatele služby cílí na podporu uživatele služby, aby identifikoval svoje cíle a dosahoval jich.

**Aktivní naslouchání** - pozorné naslouchání tomu, co uživatel říká a poskytování zpětné vazby otázkami, povzbuzováním a dalšími nástroji jako je zrcadlení a další metody.

**ITEP (International Treatment Effectiveness Programme) -** Podpůrné plány ITEP využívají vizuální komunikaci a různé přístupy plánování péče. Jedná se o série mapujících cvičení, která mohou pomoci identifikovat potřeby a podporu uživatele služby v předem definovaných oblastech jejich života. ITEP může pomoci identifikovat potřeby a cíle.

## KRUH ZMĚNY

Teorie Kruhu změny pomáhá pochopit, že chování se nemění jednoduchým lineárním způsobem, nýbrž že lidé mají tendenci postupovat skrze různé fáze směrem k úspěšné změně jednání:

- **Před zvažováním** - ještě si neuvědomuje, že má problémové chování, které je třeba změnit (popření).
- **Zvažování** - Uvědomuje si, že má problém, ale ještě není připravený nebo si není jistý, že chce změnu
- **Příprava** - Připravuje se na změnu malými pokusy o změny chování
- **Akce** - změna chování
- **Ustálení** - Aktivně upevňuje získané změny
- **Relaps** - Dočasná ztráta motivace způsobená osobní nesnází nebo společenským tlakem

### Používání Kruhu změny

Při používání Kruhu změny má pracovník trojí cíl:

1. Vždy být proaktivní, ale zároveň trpělivý a poskytovat dostatek času. (Očekávat změnu chování pouze tím, že někomu například ve fázi před zvažováním řekneme, že musí jít na určitý počet setkání se svým drogovým pracovníkem v určitém čase, bude pravděpodobně kontraproduktivní, když tento člověk ještě není připravený na změnu.)
2. Identifikovat se s fází, ve které uživatelé služby jsou ve vztahu k danému tématu. (Uživatelé před zvažováním nejspíš nebudou schopni se do tohoto procesu zapojit)
3. Podporovat a motivovat uživatele služby a tím jim umožnit, aby se posunuli do další fáze. Požadovaná podpora a motivace se liší podle fáze, ve které uživatelé jsou.

## ČAS A PLÁNOVÁNÍ NA PRACOVIŠTI

Časování podpory přímo souvisí s celkovou kvalitou podpory. Pracovníci musí plně chápat člověka, se kterým pracují, a znát ho jako člověka, ne jen jako "podpořenou osobu", aby mu mohli poskytnout správnou podporu ve správný čas. Jak už bylo řečeno jinde, je zásadní si pamatovat, že celý proces řídí uživatel a ne pracovník.

Mít dost času je dalším důležitým nástrojem v podpůrné práci. Lidé nezávisí jen na vnější podpoře; mají také svoje kapacity řešit problémy, zotavovat se a léčit se. Potřebují dostatek času a podpory, aby mohli své kapacity využít. Lidé, kteří jsou bez domova, mají často problémy a zafixované vzorce z každodenního života, které si vytvořili za dlouhou dobu života bez domova. Zotavení a přizpůsobení se novým životním podmínkám se nestane přes noc.

Pokud se krátce po návratu z ulice do plánu zahrne práce nebo vzdělávání, můžou se uživatelé služby cítit zahlcení. Zabydlení po epizodě bezdomovectví může být náročné a lidé potřebují čas, aby si zvykli na nový život. Popohánět lidi z této fáze může způsobit, že se vzdálí od podporujících pracovníků. Za šest měsíců nebo rok může být původní plán adekvátní.

Pro adekvátní podporu je dobré mít k dispozici dostatek času, prostoru a další nástroje praktické podpory.

**Základní sada nářadí** – je užitečná pro drobné údržby a opravy, které lze snadno realizovat samostatně. Uživateli rovněž pomáhá rozlišit povědomí o tom, co lze spravit samostatně a na co je třeba volat odborníka.

> 'Občas při řešení praktických problémů pomáhá v rámci sociální práce, pracovat společně s uživatelem služby – jedná se o cenné okamžiky. Vytváří to vědomí pospolitosti a důvěry. Pomáhá vytvářet podpůrný vztah, kde je přítomen jedinečný osobní kontakt.'
>
> (Professional Support Worker, VvaRy)

**Auto/vozík pro transport** - příležitostně je potřeba stěhovat uživatele služby nebo jeho majetek. Může také usnadnit kontakty s uživateli, podporu v krizových situacích a dopravu uživatelů, pokud je to nezbytné.

**Mobilní telefon** - Pomáhá uživateli služby a pracovníkovi zůstat v kontaktu. Přístup k internetu také usnadňuje rychlé řešení jednodušších záležitostí.

**Fond na drobné výdaje** - k financování drobných potřeb v domácnosti.

# 9 KAPITOLA

## MANAGEMENT

**Další témata podpory profesionálů**

## ÚVOD

Pro pracovníky je důležité pracovat podle důkladně popsaných procesů, aby bylo zajištěno, že jsou si plně vědomi očekávání a zodpovědností souvisejících s jejich rolí.

(Pro příklad klikněte zde)

## MANAGEMENT

Pravidelná hodnocení nadřízeným, poskytují základní rámec pro hodnocení pracovníků, reflexi a vyjasnění očekávání jejich role. Hodnocení by měla vést k vypracování plánu osobního rozvoje, podle aktuálních potřeb pracovníka, reflektovat další potřeby týmu a jeho rozvoje.

**Hodnocení může být založeno rovněž na:**

- **Standardy služby** - poskytnout personálu jasná očekávání o jejich roli
- **Klíčové kompetence** – jak v praxi naplňovat hodnoty organizace.
- **Individuální cíle** - Měly by být specifické, měřitelné, dosažitelné, realistické, **časově** ohraničené, aby bylo možné je hodnotit a revidovat

Hodnocení může být tvořeno osobními reflexemi, přímým hodnocením nadřízeného nebo souhrnem zpětných vazeb od kolegů, uživatelů služby a dobrovolníků.

## DALŠÍ PODPORA

**Kolegové** - jejich úkolem je poskytnout podporu pracovníkům, kteří si přejí probrat problémy mimo přímé nadřízené

**Externí supervize** - stejně jako v případě profesionální podpory, existují různé způsoby, jak poskytovat bezpečnou a důvěrnou podporu prostřednictvím nezávislého supervizora.

**Zaměřenost** - Personál často dává přednost být v jedné službě než napříč několika různými službami. Tento přístup je také efektivnější pro organizaci a může pomoci udržet personál.

**Flexibilita - Je důležité zůstat flexibilní a využívat celou škálu dovedností a odborných znalostí všech pracovníků.**

> "Co vám na programu přišlo natolik zajímavé, že jste se do něj chtěl zapojit?
>
> Bylo důležité, že naše práce je dobře placená. Také bylo velmi inspirující, že jsme měli volnost v tom, jak budeme pracovat. Společně jsme tvořili rámce projektu, nástroje, pracovní metody – nebyli jsme vystaveni tlaku vedení. Měli jsme volnost, nebyli jsme omezení běžnými profesionálními rámci.
>
> (Cornerhouse/Menhely Interview)

Pro cele interview klikněte zde

> "Měli jste před začátkem projektu představu, kolik zabere času a jak bude respektovat i potřeby osobního života?
>
> Očekávala jsem, že projekt zabere hodně času a že nebudu mít klasickou práci od 9 do 5 hodin. Vlastně jsme měli hodně málo volného času, dovolili jsme si vybírat víc volna až ke konci projektu. Postupně se také místo toho, aby naše skupinová setkání zabrali kapacitu dvou nebo tří lidí z týmu, redukovali na přítomnost jednoho. V úvodu projektu ale byla skupinová setkání velice cenná, byla nám k užitku."
>
> (Cornerhouse/Menhely Interview)

**Kreativní prázdniny /dočasné přeložení zaměstnanců** - poskytování kreativních přestávek pracovníkům na psaní studií, vedení výzkumů, tvorbu publikací.

## Authors:

| | |
|---|---|
| Arrels (ES) | **José Maria Anguera** |
| BMSZKI (HU) | **Anna Balogi** |
| Menhely Alapítvány (HU | **Ildikó Guba, Réka Primuszné Sára** |
| Platforma (CZ) | **Adam Fialik** |
| St Mungo's (UK) | **Paul Wells** |
| VvaRy (FI) | **Jussi Lehtonen** |

# PŘÍRUČKA PRO PRACOVNÍKY PODPORY V BYDLENÍ

**Připravil:**

Paul Wells

**Vydalo:**

Budapesti Módszertani Szociális Központ és Intézményei

1134 Budapest, Dózsa György út 152.

www.bmszki.hu

Tel: 06-1-238-95-00

e-mail: titkarsag@bmszki.hu

Published: 2018.

ISBN: 978-615-81054-2-2

ISBN: 978-615-81054-3-9-PDF

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union