

Fokus Praha

Magdalena Opletalová

Sociální práce v procesu ukončování bezdomovectví

TEORETICKÁ VÝCHODISKA:

- Housing First,
- ekosystémový model sociální práce,
- kompetenční model.

METODY:

- desk research,
- polostrukturované rozhovory s komunikačními aktéry,
- tematické kódování.

Teoretická východiska



- **Komunitní služby + standardní bydlení = klíčový předpoklad deinstitutionalizace.**
 - **Národní akční plán pro duševní zdraví 2020 – 2030** zmiňuje problematiku bydlení na několika místech a nedostatek bydlení, a to chráněného, podporovaného i sociálního, jakož i strukturální problémy spojené se získáním a udržením bydlení uvádí jako překážky, které neumožňují nezávislý život klientů, jakkoliv je tato skutečnost v rozporu s Článkem 19 Úmluvy.
 - K typickým cílovým skupinám modelu **Housing First** patří lidé bez domova s vážným duševním onemocněním. Tito lidé mají možnost se přesunout do běžných bytů v komunitě a s odpovídající podporou, ideálně multidisciplinární, pak mohou prožívat stejně hodnotný život jako jejich sousedé, včetně životního stylu a kulturních událostí. (Pleace 2017)
 - Lidé, kteří mají za sebou dlouhodobé hospitalizace v psychiatrických léčebnách, vykazují po přesunu do komunity zlepšení svého fungování v oblasti autonomie, ke snížení symptomů spojených s úzkostí a depresí a kromě toho i zlepšení svých sociálních vztahů, a to jak z hlediska kvality, tak z hlediska počtu. Zároveň dochází k snížení symptomů spojených s úzkostí a depresí. (Dvořáková, Kondrátová, 2021)

Teoretická východiska



- **Nestabilita v oblasti bydlení může být překážkou při zotavení**, stabilita v oblasti bydlení souvisí i se zdravím fyzickým, bydlení patří k environmentálním determinantům zdraví, které jsou zodpovědné z 90 % za zdravotní stav jednotlivce. (Padgett 2020).
- **Zajištění bydlení se odráží v psychosociálním stavu klientů**, především u skupiny osob se závažnou psychiatrickou diagnózou (SMI) s ohledem na snižování počtu hospitalizací (McPherson, P., Krotofil, J., & Killaspy, H., 2018).
- V aktuálním kvantitativním výzkumu realizovaném VÚPSV s cílovou skupinou osob přespávajících venku, v noclehárnách, v azylových domech, domech na půl cesty a v ubytovnách pro osoby bez domova provozovaných obcemi je zřejmé, že zhruba **tři čtvrtiny (73 %) těchto lidí věří, že se jejich život v budoucnu změní k lepšímu, přičemž by jim ke změně nejvíce pomohlo bydlení** (v závislosti na typu místa přespávání 51–67 % osob). (Nešporová, O., Holpuch, P. 2020.)

Teoretická východiska



Sociální pracovníci mohou intervenovat na třech úrovních systémového kontinua (Dubois, Krogsrud Miley, 1999).

1. Intervence na mikroúrovni - Změna je cílena na individuální fungování člověka v prostředí, ale i na změnu tohoto prostředí vzhledem k jednotlivci. Klient je podporován v získávání kompetencí pro uspokojování svých potřeb (poradenství, vzdělávání, socioterapie, krizové intervence, jak s pomoc, tak kontrola).

2. Intervence na mezoúrovni - Zahrnuje práci s formálními skupinami a organizacemi

3. Intervence na makroúrovni - Práce s komunitami a společnostmi, iniciace a podpora občanské participace. Dubois a Krogsrud Miley (1999) upozorňují, že by se nemělo v rámci ekosystémové perspektivy zapomínat ani na „práci s profesí“ (R. Janebová, 1014)

O čem to vlastně je...

SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK



Co si přátelé myslí, že dělám



Co si myslí moje máma..



Co si myslí klienti ...



Co si myslí většina lidí...



Co si myslím já, že dělám...



Co skutečně dělám....

Vybrané výsledky výzkumu

zaměření na komunikační partnery, aktéry v procesu ukončování bezdomovectví.

Polostrukturované rozhovory, **28 informantů**

- představení úředníci z MPSV, z MMR, obcí (úřad i volené orgány), krajů, policie, představitelé neziskových organizací (management i přímá podpora), sociální pracovníci, lidé v bezdomovectví a v riziku ztráty bydlení (peers).
- souhlas s nahráváním
- do výzkumného souboru bylo zařazeno 27 osob, z toho 18 mužů a 9 žen.
- 14 přímá zkušenost s bezdomovectvím (cílová skupina ETHOS a podporující pracovníci),
- 10 splňuje kvalifikační požadavky na výkon profese sociálního pracovníka dle Zákona o sociálních službách Sb. 108/2006.
- Informanti pocházejí z hlavního města Praha a krajů Jihomoravského, Ústeckého, Plzeňského a Vysočina.

Vybrané výsledky výzkumu

Jaká je role sociálního pracovníka?

Nezbytnost sociální práce a velký respekt k sociálním pracovníkům a jejich činnosti (**role klíčová, nezbytná, partnerská**) x faktory, které sociální pracovníci nemohou žádným způsobem ovlivnit (*je to na politicích*).

Rozpor mezi mocí a bezmocí sociálních pracovníků.

„Na jejich práci záleží výsledek celého toho procesu“ (zastupitelka městské části, členka bytové komise).

Na straně druhé jsou jejich možnosti dle informačních aktérů velmi omezené a limitované, *„Ten systém jako takový, to není na sociálních pracovnících, ale na politicích“*, případně *„v rámci kritické sociální práce je potřeba změnit systém“* (představený na MPSV, sociální pracovník).

sociální pracovníci velmi důležití lidé, kteří mnohdy doslova a do písmene zachrání život těm lidem, kteří jsou zoufalí“ (ředitelka NNO,
www.fokus.praha.cz)

Jaké jsou nejčastější chyby?

„mám hodně intenzivní pocit, že spousta sociálních pracovníků zapomněla na ty dobré zásady sociální práce, nebo obecně pomáhající profese. A berou to tak jako polozáchranářsky, poloaktivisticky“

„a v podstatě ten pracovník dělá realitního makléře. Vyhledává, zapojuje svoje schopnosti a dovednosti, ke kterým vlastně vůbec není vzdělaný, které vychází jenom z nějakých jeho dispozic a toho, jak on se třeba sám orientuje na trhu s bydlením“

„Ale řešíme opakovaně, že ti lidé tři měsíce po nastěhování nemají vyřízenou elektriku. Už víme, že může být problém, ale dá se to řešit s předstihem.... A samozřejmě část těch neziskovek říká, že holt zakázku dává klient, což je možné, ale spousta těch věcí ten klient ani není schopný naformulovat. Jakože bez brýlí se brýle špatně hledají. Takže pokud já nevím, co neumím, tak těžko asi zakážku.“

Jaká jsou rizika pro sociální pracovníky?

Riziko vyhoření - velká důležitost práce x velká bezmoc v možnostech bydlení pro klienty zajistit a podpořit v udržení získaného bydlení.

Bezmoc sociálních pracovníků - nedostatek nástrojů pro řešení situací klientů, které jsou mnohočetné, vzájemně provázané a neřešitelné či obtížně řešitelné, přičemž zároveň sociální pracovníci mají jen omezené možnosti reagovat na problémy svých klientů. (Gojová, Glumbíková, 2015).

„Čili ti sociální pracovníci jsou někdy vyhořelí tím, jak se pomoci nedá, jak jsou špatné návaznosti a prostě ztrácí tu motivaci...setkala jsem se i s tím, že někdo dělá práci pro práci. Že nejsou všichni ti srdcaři, kteří jdou zachraňovat životy. (ředitelka NNO)“

Může tam být riziko, nebo náročnost chronicity a cykličnosti, která toho sociálního pracovníka může dostávat do situace určité beznaděje, nebo určitého diskomfortu, který se vytváří tím, že se ty věci třeba někde posouvají, ale potom taky padají . (vedoucí úředník)

Jaká jsou rizika pro sociální pracovníky?

Kromě pocitů vyhoření komunikační aktéři také zdůrazňovali **neukotvenost sociálních pracovníků v hodnotách** (na čí straně vlastně jsou).

Rozhodující je nezapomínat na klienty.

„Já si myslím, že hlavním aktérem v řešení bezdomovectví, má být člověk, který je bez domova. Z tohoto podle mě má vycházet. Myslím si, že zásadní ethos pomáhající profese, to znamená, ten člověk, jakkoli je třeba okleštěný na nějakých rozhodovacích schopnostech a kompetencích, tak pořád on je ten hlavní hybatel.“ (ředitel NNO)

Co se očekává od sociálních pracovníků v procesu bydlení?



Nejčastěji zmiňovanou dovedností sociálních pracovníků v procesu ukončování bezdomovectví je jejich **schopnost komunikovat** - především s klienty, ale i s dalšími aktéry - úřady, politiky, dalšími sociálními pracovníky, se sousedy...

Co očekává klient?

„Takže potřebuji od nich, aby ty problémy se mnou řešili, procházeli s těmi problémy se mnou. Protože já mám většinou obavy z těch problémů, které se potřebují vyřešit při tom zabydlování. Takže jakoby je to řada problémů, jde to postupně, nejde to hned, musí se čekat, musí být člověk trpělivý. Neví, jak to dopadne, ale zase většinou mě ti pracovníci povzbuzují v tom, že to dopadne dobře. Ale mají pravdu, většinou to dopadne dobře, že se to vyřeší, všechny ty problémy kolem toho zabydlování a bydlení.“ (klient)

A co očekává veřejnost?

Výstupy

Stěžejní kompetence:

- Osobnost pracovníka (motivační stránka osobnosti, identifikace s profesí, sebedůvěra, empatie),
- kognitivita, schopnost myslet a řešit problémy
- time management, základní administrativní a matematických úkonech

Úspěšní klienti oceňovali komunikaci, zpětnou vazbu, motivaci k překonávání překážek a schopnost přizpůsobit se tempu klienta.

Aktéři z organizací kritizovali neschopnost pracovníků rozlišit podporu a péči a schopnost vhodně pracovat s asertivitou.

Kontaktní údaje

Fokus Praha PODSKALÍ
Vnislavova 48/4, Praha 2 - Vyšehrad

opletalova.magdalena@fokus-praha.cz, tel. 775 671 014