



**PRO PEERS
PODPORY V BYDLENÍ**

**P
R
R
R
R
R
U
C
C
C
K
K
A**

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

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](#)



Arrels



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](#)



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.



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 zaměstnává 1200 zaměstnanců poskytujících podporu 2,700 klientů v 350 službách.

Pro více informací o organizaci klikněte [zde](#)



Platforma

St Mungo's

VvaRy



Vailla vakinaista asuntoa ry je nezisková organizace založená před třiceti lety lidmi se zkušeností s bezdomovectvím. Organizace nemá afilaci 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 úroveň 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 podporou	Housing First	Rapid Rehousing	Dobrovolníci	Peer podpora
Arrels (ES)	✓	✓	✓		✓	✓
BMSZKI (HU)	✓	✓				
Menhely (HU)	✓	✓		✓	✓	✓
Platforma (CZ)			✓	✓		✓
St Mungo's (UK)	✓	✓	✓		✓	✓
Vva ry (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

Úvodem -----	6
Co znamená peer podpora v oblasti bezdomovectví	
Kapitola 1 - OBLAST NOVÝCH MOŽNOSTÍ -----	8
Cíle a praxe Peer podpory ve službách zabývajících se bezdomovectvím	
Kapitola 2 - STÁT SE PEER KONZULTANTEM -----	14
Požadované dovednosti a vlastnosti	
Kapitola 3 - ZA HRANICE BEZDOMOVECTVÍ -----	19
Vzdělávání, výcvik & zaměstnání	
Kapitola 4 - ZAPOJOVÁNÍ PEER KONZULTANTŮ DO TÝMŮ PODPORY --	23
Jak začít s peer podporou?	
Kapitola 5 - RŮZNÉ PŘÍSTUPY K PEER PODPOŘE -----	28
Výzvy & rozvoj praxe	



ÚVOD

ÚVODEM

Co znamená peer podpora v oblasti bezdomovectví

Využívání peer konzultantů v zabydlovacích programech ukončování bezdomovectví je relativně novým přístupem. Podpora peer konzultantů je využívána hlavně v programech pro lidi s duševním onemocněním nebo závislostí a vychází zejména z předešlých zkušeností v takto změřených programech. Hlavní těžiště leží v návazné podpoře při zvládnání duševních onemocnění a drogové závislosti v zabydlovacích programech (např. viz hypertextový odkaz 1.1. České zkušenosti 2). Podpora peer konzultantů v zabydlovacích programech bývá rovněž zaměřena na rodiny s dětmi, nízkopříjmové skupiny, seniory, mladé, kteří opouštějí dětské domovy nebo ústavní péči nebo osoby po propuštění z výkonu trestu, což je cílová skupina, která je v současné době spíše v testovací fázi.

Podle **FEANTSA**, je peer podpora chápána jako “podporující vztah mezi lidmi” s podobnou životní zkušeností. Mezi lidmi bez domova je společnou zkušeností právě bezdomovectví. U peer konzultantů může mít vztah s klientem různé podoby, stejně tak jako se může lišit samotná náplň role peer konzultanta. Role Peer konzultanta může být realizována formálně zaměstnanci organizace nebo může být poskytována neformálně přímo uživateli. Společným znakem formální i neformální peer podpory je poskytování minimálně některých forem podpory lidmi se zkušeností s bezdomovectvím.

Programy podpory v bydlení a ukončování bezdomovectví využívající přístupu Housing First nebo jiných přístupů, vyžadují velmi komplexní přístup a kladou nové potřeby v oblasti peer



konzultantství. Přes veškeré nejasnosti a inovativnost přístupů máme za to, že peer konzultantství v zabydlovacích programech je založeno na obecně platných zásadách.

Klíčovým předpokladem je přijetí perspektivy, že žitá zkušenost sociální exkluze je podstatným zdrojem podkladů pro rozvoj a fungování programů sociální inkluze (rovněž bezdomovectví), bez níž není možné dosahovat významného snížení počtu lidí v bezdomovectví – ukončování bezdomovectví. Teoretické znalosti jsou vnímány jako komplementární s osobními zkušenostmi, jež jsou nepřenosné, neboť se opírají rovněž o zkušenosti emocionální. Nutným požadavkem je výklad, hermeneutický překlad interakcí mezi různými sociálními skupinami, zejména v rámci čistých opozic: sociálně vyloučení x úspěšní. Jedině tehdy je možné dosáhnout vzájemného porozumění kulturních, behaviorálních a jazykových odlišností různých skupin a formulovat společné vize a projekty. Zprostředkovatelem těchto procesů je právě peer konzultant.

Zkušenosti pěti evropských organizací poskytujících různé služby lidem bez domova, nastiňuje základní postuláty z různých perspektiv. V této metodice sdílejí svá základní zjištění a praxi v peer podpoře uživatelů služeb.

Kromě odpovědi na otázku “co je peer podpora a co může nabídnout pro práci s lidmi bez domova” se v této metodice snažíme vést širší diskusi na téma peer podpory, poskytnout výzkumná zjištění a návrhy dalšího rozvoje peer podpory.

Pro více informací o definici a důvodech peer podpory služeb proti bezdomovectví navštivte [FEANTSA's policy paper on peer support](#)



1

KAPITOLA

Guide

OBLAST NOVÝCH MOŽNOSTÍ

Cíle a praxe Peer podpory ve službách zabývajících se bezdomovectvím

"Trápí mě, když vidím, že někdo přichází o své schopnosti."

"Žil jsem se třemi lidmi, kteří na tom nebyli zdravotně v pořádku. Brzy potom, co je odmítli přijmout do nemocnice, zemřeli. Se všemi jsem vždy měl dobrý vztah a kdykoli něco potřebovali, nikdy jsem jim neodmítl pomoc. Bylo to pro mě přirozené.

Dotýká se mě, když vidím někoho ztrácet své schopnosti, proto neváhám být tam pro ně a pomoci jim jakýmkoliv způsobem jen můžu. Vždycky přemýšlím nad tím, že to možná budu jednoho dne já, kdo bude potřebovat pomoc.

S jedním z mých spolubydlících jsme byli velcí přátelé před tím, než onemocněl. Také se mi vždy snažil pomoci. Vždycky byl po mém boku. Měl starost o to, abych dobře jedl, měl cigarety, cokoli... detaily, které oceníš.

Když potřeboval, aby se o něj někdo staral, ani na vteřinu jsem nezaváhal. Chtěl jsem mu dát najevo, že jsem tam pro něj. Když ho přestěhovali do domu s pečovatelskou službou, cítil jsem se osamělý. Každou sobotu jsem ho chodil navštívit. Povídali jsme si. Bylo to trochu smutné, když mluvil o bytě. Řekl mi, že jeho jedinou radostí byly moje návštěvy.

Navzájem si hodně chybíme. Mám ho rád jako bratra. Jednoho dne se cítil hůř než jindy a řekl mi: nám už mnoho sobot nezbyvá. A měl pravdu; byla to poslední. Nikdy jsme se nepohádali. Byli jsme skvělí přátelé. On byl vznešená osobnost. Normálně na pohřby nechodím, ale na jeho jsem šel."

(José, 6 let žil na ulici)

Být peer konzultantem znamená být někomu po boku, být opravdovým člověkem pro lidi v těžkých životních obdobích. To zahrnuje sdílení znalostí, zkušeností a pocitů, stejně tak jako reflexi a uplatňování každodenních postupů v širším kontextu: poskytovatelů služeb a širší společnosti. Být peer konzultantem představuje důležitou kompetenci, je to způsob, jak poskytovat kvalitativní informace. Je to alternativní přístup a nástroj podpory.

Cílem začlenění peer konzultantství do práce organizací zabývajících se bezdomovectvím je zlepšit kvalitu zabydlovacích projektů, jakož i podporu lidí bez domova celkově. Zaměstnáváním (nebo zapojováním) peer konzultantů spolu s cílem zlepšit organizační kulturu se může jevit jako velký krok pro organizace, které využívají tradiční způsoby práce s uživateli. Proto je potřeba přehodnotit tradiční metody podpory a rovněž i postoje pracovního kolektivu. I přesto že se během procesu objeví mnoho pochybností, je důležité mít na paměti, že zapojováním peer konzultantů (lidí, se zkušeností sociálního vyloučení, tedy profesionálů ze zkušenosti) jsme schopni lépe porozumět potřebám lidí bez domova a jsme tak schopni dosáhnout lepších výsledků.

PARTICIPACE

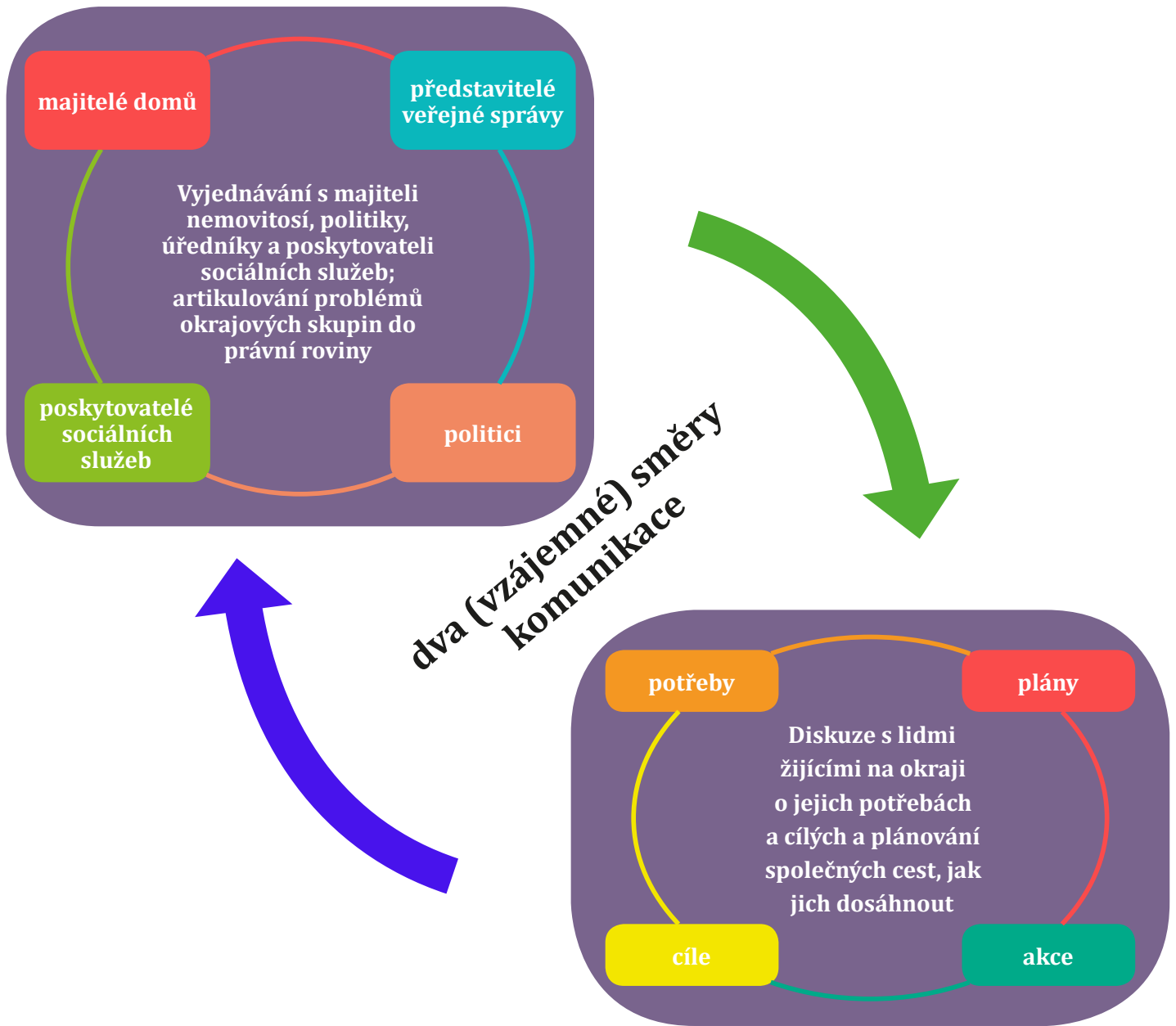


Lidé se zkušeností s bezdomovectvím jsou experty na plánování a podporu při ukončování bezdomovectví nebo při předcházení ztrátě domova. Participace lidí se zkušeností sociálního vyloučení je předpokladem ke zlepšování situace uživatelů. Jedině aktivní spolupráce v řešení vlastních problémů – formulování potřeb a priorit, navrhování a provádění konkrétních kroků – může vést ke kýženým výsledkům ukončení bezdomovectví nebo bytové nouze. **Vnímáme využití peer podpory jako jeden ze základních nástrojů, jak zvýšit participaci uživatelů služeb.** Všechny dále popisované role a úkoly peer konzultanta jsou vzájemně propojeny v rámci zásadního

požadavku: aktivní účasti na řešení vlastních problémů uživatele.

Pro více informací o zásadách účasti, podívejte se na FEANTSA soubor nástrojů pro účast
[FEANTSA's participation toolkit](#)

Zapojení je ideální ve dvou dimenzích: horizontální a vertikální. Mezi klienty nebo uživateli služby (lidé bez domova/ ubytovaní klienti) a poskytovatele bydlení/ veřejné orgány/ rozhodovací orgány. Komunikace mezi "místními" a rozhodování by mělo být vzájemné: každodenní zkušenost s bezdomovectvím by měla být přenesena do zasedacích místností. Setkání, na nichž se rozhoduje o programech zaměřených na bezdomovectví stejně jako naopak plány a rozhodnutí, která se odehrála na těchto setkáních, je třeba přenášet zpět k uživatelům služby.



Participace je podnětná

"Když jsem přijel do Barcelony, všechno pro mě bylo nové. Nikdy jsem neopustil Madrid, ze začátku mně všechno přišlo jako dobrodružství, o kterém jsem nevěděl, jak skončí. Krok pro krok jsem se začal přizpůsobovat a brzy na to jsem začal docházet do organizace Arrels, abych si vyměnil oblečení a jednou týdně se osprechoval.

Hned ze začátku mi doporučovali, abych se účastnil různých aktivit. Vyrobil jsem nějaké níže, abych je mohl rozdávat na den sv. George. Nikdy v životě jsem nic nevrobil vlastníma rukama a velice jsem si to užil. **Nejlepší na tom je vidět hotový výrobek a vědět, že je užitečný.**

Dále mi doporučili, abych se účastnil údržby v organizaci. Šel jsem sem s nimi připravit ubikace pro lidi, kteří spali na ulici a opravit různá zařízení.

Zapojit se a dělat něco, je mnohem lepší než nedělat vůbec nic celý den."

(Miguel, a peer)

PEER KONZULTANTSTVÍ V PRAXI: CO MŮŽE ROLE PEER PRACOVNÍKA ZAHRNOVAT?

Role peer konzultanta v organizaci závisí na jeho/její životních zážitcích, tedy oblastech zkušeností a současně je dána cílovou skupinou organizace. Je zřejmé, že různí uživatelé mají specifické vlastnosti a potřeby, a proto vyžadují specifickou formu podpory. Pravděpodobně nejlépe známá a metodicky zajištěná programová podpora je zajištěna jednotlivců trpícím duševním onemocněním/ nebo závislým na návykových látkách. Přestože lidé bez domova čelí těžkým překážkám při získání a udržení bydlení, je potřeba mít na paměti, že mezi lidmi bez domova je řada lidí bez těchto bariér, jako například rodiny s více dětmi nebo členové minoritních skupin. Zde mají příčiny bytové nouze jinou povahu a bohužel jsou málo známé. Tito lidé mají specifické potřeby podpory, jež jsou pokryty jen zřídka. V praxi tito lidé často zůstávají bez potřebné podpory.

Problémy se získáním a udržením stabilního bydlení má starosti řada lidí, kteří jsou nebo byli v krizovém nebo v dočasném ubytování nebo na ulici. Ukončení dlouhodobého nebo opakovaného bezdomovectví je rozhodujícím cílem při plánování kroků, které by měly vést k pozitivní změně. Peer pracovník má zkušenost s překonáváním překážek a nalézáním úspěšných strategií. **Je schopný je předávat uživatelům služeb ve srozumitelné podobě.**

Jaké jsou úkoly peer pracovníka?

1. Být mediátor vztahu mezi sociálním pracovníkem a uživatelem služby v procesu podpory
2. Účastnit se kroků, které je třeba naplnit
3. Vysvětlovat příčiny selhání nebo usnadňovat cestu ke změně
4. Zvýšit kompetence sociálního pracovníka v pochopení podporného procesu

Přečtete si příběh paní Z o své motivaci a strategii, jak se stát peer pracovníkem

Popis pracovní role peer konzultanta, může být různorodý. Může se skládat z úzce vymezených úkolů s menší odpovědností až po různorodý rozsah povinností s vyšším stupněm zodpovědnosti.

- Záleží na zejména oblastech působnosti organizace, ale i na oblastech expertízy a dovednostech peer pracovníka. Níže představujeme výčet příkladů možných rolí peer konzultanta na základě různých popisů práce v organizacích, které se účastnily na tvorbě této metodiky.



Informační pole: Příklady, jak může vypadat pracovní role pro peer konzultanty: experty se zkušeností.

Helpline / poardní pracovník

Pomocný peer pracovník, který pomáhá obyvatelům podporovaného bydlení při řešení každodenního života a jako zprostředkovatel mezi poskytovateli služeb / úředníky a rezidenty

Stálý člen administrativní a pracovní skupiny, které plánují a rozvíjejí služby v oblasti bezdomovectví

Tvůrce sítě “expertů na volné noze zkušeností” s jinými lidmi, kteří zažili bezdomovectví

Peer výzkumník: podněcuje diskusi, interpretuje odpovědi společně s výzkumným pracovníkem, vyškoleným odborníkem

Model peer instruktora ve dojici: odborník zkušeností a odborník v oblasti sociální práce tvoří tým → využívají přitom vzájemně znalosti a kompetence

Komunitní pracovník: pomáhá obyvatelům žijícím v bytové nouzi a nevyhovujícím prostředí, aby shromažďovali a propagovali své požadavky na zlepšení podmínek bydlení

Přednášející podle zkušeností: přednáší odborníkům z oblasti sociální práce, pracovníkům a studentům o svých zkušenostech

Občanský aktivista se angažuje v činnostech týkajících se prevence, tj. Motivuje a podporuje obyvatele, aby zabránili vystěhování

Jednou z výše zmíněných rolí je podíl peer konzultanta vytváření na modelu podpory. Ve spolupráci s peer konzultantem mění sociální pracovník způsob, jakým pracuje s uživateli služeb. Tento model je vnímán jako efektivní spolupráce mezi peer konzultantem a sociálním pracovníkem. Jasně rozdělení rolí, přímých interakcí a konzultací specifických kroků podpory má své místo při práci s konkrétním uživatelem služby. Sociální pracovník tak získává lepší vhled do životní situace uživatele služby, jeho motivace a může vhodněji modulovat celý proces změny.

Model “tým” / Model “pracovní pár” – výhody a nevýhody

- ▶ Peer konzultant a pracovník společně získají komplexní pohled na situaci uživatelů služby. Pracovník zná systém služeb, peer konzultant ví, jak mohou různé služby naplňovat potřeby uživatelů služby. **Peer konzultant, jako bývalý uživatel služeb, přináší do práce znalosti založené na zkušenostech: jak se služba jeví uživateli, jak může pomoci člověku, který pomoc potřebuje a kdy není pro konkrétního klienta vhodná.** Spolu s klientem se situace stává jasnější a lze tak nabídnout efektivní službu.

- ▶ Transparentnost a vysvětlování životní situace úředníkům může být pro klienta obtížné. Peer konzultant je pro uživatele služby přístupnější, protože dokáže rozpoznat a zachytit pozadí situace, aniž by musel klást nepříjemné otázky. Vnímání a hlubší pochopení situace zvyšuje šance na rychlou reakci.
- ▶ Peer pracovník může být také velkým přínosem pro pracovníka podpory. V nejlepším případě jde o spolupráci, ve které se oba pracovníci navzájem respektují a oceňují:

"Jde o jistý druh diskuse mezi peer konzultantem a sociálním. Vidí-li peer konzultant, jak sociální pracovník pracuje, může se ho zeptat, zda ví, kam jeho snaha vede. Jak službu vnímá uživatel služeb, když se chováte určitým způsobem? Všimli jste si, co se může stát? O těchto věcech by měl peer pracovník se sociálním pracovníkem mluvit a neřkat si - oni jsou profesionálové, studovali to ve škole, takže to jistě všechno vědí."

(Jenny', Peer pracovnice)

Zapojením peer pracovníka do aktivit naší organizace můžeme:

- ▶ podpořit sebevědomí a sebejistotu uživatel služby
- ▶ získat hlubší vhled do životní situace uživatele služby
- ▶ budovat důvěru mezi poskytovatelem a uživatelem služby
- ▶ zvýšit citlivost organizace k lepšímu pochopení situace sociálně vyloučených osob
- ▶ vytvářet a posilovat podmínky pro budování sítí solidarity mezi marginalizovanými lidmi. Mohou pomoci k zesílení jejich hlasu a ovlivnit politické systémová nastavení, jež se jich týkají
- ▶ překlenutí "dvou světů": uživatelů služeb a úředníků
- ▶ zlepšit služby tak, aby lépe vyhovovaly potřebám cílových skupin, neboť lidé, kteří využívají nebo nedávno využívali služby, se mohou podílet na plánování a rozvíjení služeb
- ▶ zvýšit kvalitu, (finanční) efektivitu služeb

2 KAPITOLA

JAK SE STÁT PEER PRACOVNÍKEM

Požadované schopnosti a vlastnosti

JAK MŮŽE PEER PRACOVNÍK POMOCI PŘI BOŘENÍ PŘEDSUDKŮ

Billy Bob

Bill ukončil kariéru u anonymních alkoholiků a stal se aktivistou s lidmi bez domova. Jak v AA v minulosti, tak i v oblasti bezdomovectví byl opravdovým skupinovým vůdcem. Byl příspěvatelem, pak prodejcem a později také součástí redakce novin "Bez střechy"; vymyslel a organizoval program zvyšování povědomí o bezdomovectví, který dosud oslovil 13 000 studentů. Jeho síla nespočívá v citlivých rozhovorech srdce - srdce, ale věří v sílu společenství a dobrých cílů. Využívá sílu komunit nejen pro své vlastní zotavení (abstinuje už 20 let po 20 letech závislosti na alkoholu), ale také na sociální úrovni v boji proti bytové nouzi a negativním stereotypům proti lidem bez domova. Osobně připravuje peer pracovníky, aby se podělili o své životní příběhy před studenty, aby vychovávali generaci bez předsudků. Ale je-li to nezbytné, blokuje vystěhování jako součást živých řetězů nebo organizuje školení, které zvyšují povědomí úředníků, kteří se často dostávají do kontaktu s lidmi bez domova.

V této kapitole uvádíme základní znalosti, dovednosti a osobní vlastnosti potřebné pro práci peer konzultanta. Vzhledem k tomu, že bezdomovectví je komplexní problém, potřeby lidí bez domova se mohou velmi lišit. Cesta k zotavení tedy vyžaduje mnoho různých způsobů podpory. Osobní zkušenost peer pracovníků může fungovat jako individuální, na míru uzpůsobená podpora. Mohou pomoci svými vlastními zkušenostmi. Peer konzultanti neřeší krizové situace, ale podporují uživatele služby v odhalení jejich životního příběhu, umožňují jim najít cestu z bezdomovectví nebo jen najít řešení v určitých situacích.

Jako většina profesí, kde se pomáhá lidem, vyžaduje i pozice peer pracovníka určité osobnostní rysy. Vlastnosti jako jsou empatie, spolehlivost a otevřenost jsou u peer konzultantů obzvláště důležité. Tyto vlastnosti jsou většinou děděny a utvářeny během socializace a zásadně určují naše osobnosti. Hovoříme o rysech, které v nás vidí jiní a které námi nejsou vědomě tvořeny. Mohou však být neustále rozvíjeny postupným učením se a trénováním.

Profesionálové pracující s lidmi bez domova pracují především s vlastní osobností. To platí obzvláště pro peer konzultanty, protože jejich vlastní zkušenost je pro práci s uživateli služby velmi hodnotná a tak musí být i vnímána. Je žádoucí vytvořit takový systém, kdy aktivity peer konzultantů zůstanou mnohem flexibilnější a snáze formovatelné než podpora od sociálních pracovníků, která je často pevně daná pravidly organizace.

Podívejte se, jak může být prospěšný všestranný peer pracovník: [Story of Johnny and Theresa](#)

V následujícím textu se zabýváme dovednostmi, metodami, know-how a atributy, které napomáhají efektivnosti práce peer konzultantů. Ukážeme si, že v mnoha případech je jejich přítomnost nepostradatelnou podmínkou úspěchu - ať už peer konzultant pracuje na ulici, v institucích, s lidmi v samostatném bydlení nebo působí tak, aby se většinová společnost stala citlivější k tématu bezdomovectví?

1. Zkušenosti, které prožili a problémy, kterými si prošli

Podporou peer konzultanta se podle definice rozumí navazování vztahu mezi lidmi se stejnými zkušenostmi. Tato důležitá zkušenost nemůže být získána na žádném odborném školení. Lze říci, že podpora peer pracovníka je intervencí svého druhu.

Nejdůležitější je žitá zkušenost s bezdomovectvím a vlastní cesta vedoucích k zotavení. Zpracování vlastního životního příběhu umožňuje peer konzultantovi poskytnout druhým odpovědi; problémy, se kterými také bojoval, ale nakonec našel řešení. Vlastní zkušenost s hledáním tak zaručuje jeho autenticitu.

Peer pracovník musí být schopen nalézt propojení mezi výzvami, kterým čelí uživatelé služby a těmi, kterým čelil sám. Musí si umět všimnout, když se uživatel služby vydá na cestu, po které kráčel sám peer konzultant - to je přesně ta znalost, která může předejít krizím.

V programu *Menhely Alapítvány* s názvem **O bezdomovectví z první ruky** lidé bez domova mluví o momentech, které změnil jejich životy před studenty i dospělými, a to s využitím zkušenosti s bezdomovectvím jako speciální znalosti. Tento přístup, který využívá zkušenosti jako zdroje, pomáhá lidem bez domova zpracovávat vlastní životní příběhy. Kromě toho se díky programu v očích většiny společnosti mění obraz lidí bez domova.

Více o programu

2. Empatie

Je důležité, aby se peer konzultanti nebrali jako výjimka, ale aby byly respektovány individuální jejich způsoby podpory. Tento respekt bude mít také vliv na společnou práci: vztah mezi peer pracovníkem a uživatelem služby bude vzájemně rovnocenný a nikdo nebude v pozici vůdce nebo podřízeného. Pouze takový vztah může skutečně sloužit posílení uživatele služby. Při osobním zotavení nebo zvyšování kvality života se zaměřujeme na jednotlivce a spoluúčast hraje rozhodující roli. Řešení musí být hledáno společně s lidmi bez domova. Peer konzultant se musí zaměřovat na silné stránky v souladu s přístupem zaměřeným na zotavení.

3. Spolehlivost

Mluvíme zde o dovednostech, které umožňují peer konzultantům vybudovat důvěrný vztah, v němž se oba - peer pracovník i uživatel služby - mohou cítit bezpečně. Peer konzultant musí co nejdříve zajistit, aby uživatel služby pochopil a získal důvěru v to, že všechno, co je mezi nimi řečeno, zůstává pouze mezi nimi. To znamená, že peer konzultant nemůže nikomu poskytovat informace o uživateli služby bez jeho souhlasu. Uživatel služby musí být dobře informován o tom, že jeho údaje jsou chráněny vnitřními předpisy organizace a platnými právními předpisy.

Peer konzultant musí ujistit uživatele služby, že vše, co peer pracovník dělá během svých setkání, slouží k zajištění bezpečí a zotavení uživatele služby. Jejich vztah by měl vždy sloužit k zotavení uživatele služby. Vztah musí zůstat profesionální.

Aby mohla spolupráce probíhat, je nutné vytvořit důvěrný vztah. Jinými slovy: spolupráce není možná, pokud neexistuje důvěra. Budování důvěry je dlouhý proces, protože důvěry je zapotřebí na mnoha úrovních. Důvěra mezi úředníky a peer konzultantem, stejně jako ostatními pracovníky, je stejně důležitá jako mezi pracovníky a uživateli služeb.

4. Komunikační dovednosti

Jednou z největších výhod peer konzultantů je to, že mluví stejným jazykem jako uživatel služby. Nicméně, to pro efektivní pomoc nestačí. Peer konzultant dělá prostředníka mezi různými subjekty i společenskými vrstvami. Často fungují jako tlumočníci mezi uživatelem služby a organizací, ale mohou být nápomocni i na pracovišti, pomáhat s navazováním dobrých sousedských vztahů či při řešení úředních záležitostí. Jak vidíme, peer konzultant může být schopen mluvit různými jazyky podle toho, jak si to konkrétní situace žádá.

V komunikaci i chování peer konzultantů se musí odrážet snaha o budování respektujícího, empatického vztahu bez předsudků. Komunikují s uživatelem služby se zájmem a chovají se k němu jako k rovnocennému partnerovi. Musí vytvářet prostředí, které posiluje upřímnou a otevřenou komunikaci, protože ta může vést k přesnému pochopení situace uživatele služby.

Komunikace s peer konzultantem musí posilovat v uživateli služby pocit, že mají právo na sebeurčení. Musí povzbuzovat k tomu, aby využívali příležitostí, aby rady přijímali kriticky a snažili se nakonec nalézt své vlastní řešení.

Peer pracovníci musí mít velmi dobrý cit pro načasování. Musí najít správný okamžik, kdy je vhodné sdílet své zkušenosti, které jsou spojené s aktuálně řešeným problémem, aby ukázali možná řešení, nebo jen poskytli naději.

Boření stereotypů o lidech bez domova, vytváření inkluzivního prostředí může být skvělým prostředím pro skupinovou podporu uživatele služby.

5. Schopnost spolupráce

Peer konzultanti si musí uvědomit, jaké výhody mohou pro uživatele služby plynout ze spolupráce s organizací a dalšími lidmi. Uspokojování potřeb uživatele služby je bez pomoci mnohdy nemožné a v těchto situacích je nezbytná podpora zvenku. Aby mohl uživatel využívat různé služby nebo získat materiální podporu, musí peer konzultant spolupracovat s lidmi, kteří podporu nabízejí - s organizacemi a úřady. Peer pracovník tedy zná i další organizace, které nabízejí podporu, zajímá se o jejich metody a získané poznatky potom předává uživateli služby.



6. Kritické myšlení

Tyto dovednosti jsou potřebné proto, aby mohl peer konzultant poznat a porozumět minulé i aktuální životní situace uživatele služby. Mluvíme zde o schopnosti klást správné otázky, které pomáhají uživatelům služby odhalovat zapomenuté a potlačené kapitoly životní příběhu, ale jen tehdy, když je na to uživatel služby připraven.

Peer konzultanti musí být schopni přesně definovat skutečné potřeby uživatelů služby - od rozpoznání zdrojů strachu až k tomu, za jakých podmínek může dojít ke změně. Za pomoci komunikačních nástrojů vedou peer konzultanti uživatele služby k tomu, aby mluvil o svých myšlenkách, podporují schopnost vyjadřovat se a odkrývat situace, které nechtěly dříve sdílet.

Peer konzultanti rozpoznají a jsou si vědomi problémů, které uživatel služby odhalí, aniž by jej soudili. Snaží posunout partnera dále od problému a tím posílit jeho důvěru v to, že se dokáže se situací vypořádat.

Peer konzultant musí umět rozpoznat, kdy je uživatel služby v nebezpečí nebo kdy se od něj řítí. Konfrontuje uživatele služby se situací a poté společně hledají řešení. Peer pracovník musí také umět rozpoznat, kdy je už je situace nad jeho síly a požádat o pomoc.

7. Specifické dovednosti

Specifickými dovednostmi myslíme seznamování se s prací organizace, kde peer konzultant pracuje. Pro úspěšnou podporou je nezbytná efektivní spolupráce mezi peer konzultanty a organizací. Znalost základních hodnot, předpisů, dostupných služeb a metod organizace je zásadní.

Pochopení situace a historie uživatelů služby může být podpořeno velkým množstvím informací. Základní znalosti o dostupných službách pro lidi bez domova, o sociálních dávkách, o systému zdravotní péče nebo o právech a odpovědnostech nájemníků pomáhá peer konzultantovi v podpoře uživatele služby.

Nezabýváme se zde technickými znalosti (používání telefonu, počítače, některých aplikací, softwaru) potřebnými pro splnění určitých úkolů.

Jaké další kompetence jsou potřebné pro peer pracovníka

- zpracování, nahlížení a reflexe osobního života
- znalost sebe sama
- zdravé sebevědomí
- přijetí (sebe i ostatních)
- pocit kompetentnosti
- motivace, společné cíle,
- dovednost spolupracovat
- verbální a neverbální komunikace
- demokratické rozhodování
- reprezentace zájmů
- určitá úroveň aktivity a odbornosti
- analytické dovednosti, schopnost reflexe
- organizační schopnosti

3 KAPITOLA

Guide

ZA HRANICÍ BEZDOMOVECTVÍ

Vzdělávání, školení, zaměstnanost

PRAXE ST. MUNGO'S

St. Mungo's je charitativní organizace pro lidi bez domova, která byla založena v roce 1969 malou skupinou lidí přespávajících na ulici v Londýně a momentálně pracuje s lidmi na jihu Anglie. Organizace St. Mungo's poskytuje podporu a služby lidem, kteří jsou bez domova nebo jim hrozí, že o domov přijdou, a to prostřednictvím nízkoprahových center, ubytoven, podporovaného bydlení a modelu Bydlení především, ale také podporou v zotavení, vzdělání a zaměstnání.

V roce 2008 zahájil St. Mungo vzdělávací program, který pomohl 12 klientům rozvíjet své dovednosti a znalosti tak, aby se stali pracovníky v oblasti bydlení a bezdomovectví. V roce 2009 se tento vzdělávací program stal akreditovaným oborem s kvalifikací Zdravotní a sociální péče.

Tímto vzdělávacím programem doposud prošlo více než 200 lidí, kteří mají zkušenost s bezdomovectvím, problematickým užíváním alkoholu a jiných látek, duševním onemocněním nebo výkonem trestu odnětí svobody.

NÁBOR

Náborový proces St. Mungo pro zájemce byl sestaven způsobem, který umožňuje lidem rozvíjet své dovednosti od chvíle, kdy vyplní přihlášku. Platí to pro všechny vstupní úrovně, jako je pracovníky služeb nebo pracovník projektu. Tak je zajištěno, že všichni kandidáti mají zkušenost s podáním žádosti, s pohovorem nebo s poskytnutím zpětné vazby. Jsou schopni si naplánovat rozvoj svých znalostí a dovedností.

Kandidáti, kteří nejsou úspěšní v přijímacím procesu, jsou dále doporučeni dobrovolnickým službám v oblasti bezdomovectví a bydlení, aby měli přístup k tréninku, zažili práci v sociálních službách a vybudovali si sebevědomí v práci s traumatizovanými klienty. Lidé, kteří jsou zařazeni do programu, jsou pozváni na pracovní pohovor, jehož náplní jsou: sehrání role, zodpovězení otázek přísedících a hodnocení znalostí angličtiny a matematiky.

Lidé, kteří nejsou úspěšní, dostávají zpětnou vazbu o tom, jak se mohou zlepšit, aby se mohli v budoucnu opět přihlásit do výběrového řízení. Může být doporučeno dobrovolnictví v organizaci St. Mungo nebo podobné organizaci, účast na školeních, která pomohou zlepšit znalosti angličtiny nebo matematiky nebo využití jiných zdrojů, rozvíjející techniky rozhovoru a budování důvěry při pohovoru.

V červenci roku 2016 jsem požádal o pracovní místo v Housing First týmu. Byl jsem pozván na pohovor, ale neuspěl jsem - nebyl jsem vůbec připravený. Nikdy předtím jsem nebyl na formálním pohovoru. Následně jsem podal žádost do Studijního programu St. Mungo, který mi dal možnost pokračovat v práci, která mě baví, a získal jsem kvalifikaci. Následný pohovor již nebyl tak zdrcující jako poprvé. Přišel jsem dobře připraven, i přesto jsem byl však nervózní. Během následujícího dne jsem zjistil, že jsem uspěl a nastupuji na pozici Pracovník Housing First v zácviku. Díky tomu jsem se cítil jako součást týmu a zároveň součást něčeho speciálního. Nyní mám pracovní smlouvu, a tak se cítím jistěji.

(Peer support pracovník)

ZAPOJENÍ

Všichni peer konzultanti, kteří se zaučují, dostávají podporu, školení a vedení, aby bylo zajištěno, že dokáží nalézt a využít zdroje potřebné pro získání odolnosti a zároveň minimalizovat riziko, které by mohlo ohrozit jejich zotavení.

Koordinátor pracovníků v tréninku poskytuje celostní péči všem pracovníkům v zaučení během výkonu zaměstnání ve formě jeden na jednoho, účastní se tří setkání s manažery a jednou za měsíc poskytuje reflexivní pohovory.

Jako zaučující se pracovník navštěvujete "reflexivní praxi" - je to příležitost pro zaučující se pracovníky se společně sejit, občas s terapeutem, aby promluvili o všem, co mají na srdci.

V důvěrném prostředí se zbavíte dobrého, špatného nebo ošklivého. Je to příležitost nadechnout se a vydechnout, zvláště když jsem se potýkal s těžkostmi a potřeboval pomoc.

Každý pracovník v zaučení má svého vedoucího podle služby, kde bude později pracovat. Tento manažer poskytuje každodenní podporu s denními úkoly, IT záležitostmi, vedením záznamů, klíčová práci a podporou klientů.

(Peer support pracovník)

UDRŽENÍ

Je důležité zajistit, aby byli zaučující se pracovníci plně podporováni výše popsáním způsobem tak, aby byli schopni udržet si svou pracovní pozici, měli plný přístup k dalšímu vzdělávání a školení a stavěli na dovednostech a znalostech, které budou potřebovat pro své budoucí profesní směřování.

Lidé, kteří mají určitou osobní zkušenosti a jsou v procesu zotavení, budou spolupracovat s klienty, kteří mají sami velmi podobné zkušenosti a mohou se objevit chvíle, které představují riziko pro pracovníka. Mohou se příliš přiblížit ke klientovi a zapomínat na udržení rozumných hranic.

Je nejen důležité, aby organizace rozpoznala tato rizika, ale také aby zajistila, že všichni pracovníci mají přístup k různým podpůrným službám uvnitř i mimo organizaci. Pracovníci St. Mungo jsou všichni podporováni prostřednictvím reflexivních tréninků, setkávání peer pracovníků, neformálního a formálního školení a individuálních pohovorů o pokroku zaměřeného na zdraví.

Poskytování této podpory přizpůsobené potřebám každého člověka znamená nejen to, že zaučující se pracovníci cítí plnou podporu v každém kroku jak v rámci svých vzdělávacích, tak i pracovních úkolů, ale snižuje rovněž problémy spojené s nemocí nebo abstinencí. Maximalizují se zkušenosti zaučujících se pracovníků, což vede k větší sebejistotě člověka v momentě, kdy se uchází o trvalé zaměstnání.

UČENÍ, ŠKOLENÍ A ROZVOJ

Zaučující se pracovníci se v organizaci St. Mungo účastní stejného školení, jako všichni ostatní zaměstnanci organizace. Existuje několik povinných školení, které je třeba absolvovat, včetně ochrany osobních dat, první pomoci, ochrany dospělých a zajištění konfliktů.



KVALIFIKACE

Organizace St. Mungo nabízí v rámci programu pro zaučující se zaměstnance různé pracovní role, a to jak na klienty orientované, tak orientované na služby. Protože jsou tyto role různé, existují různé certifikáty, které odpovídají různým rolím

- ▶ Obchodní administrativa Úroveň 3
- ▶ Zdraví a sociální péče úroveň 2 nebo úroveň 3
- ▶ Kuchyňské dovednosti Úroveň 2
- ▶ Zákaznické služby Úroveň 2

Kvalifikace je dokončena externím poskytovatelem školení. Školitelé se každý měsíc účastní setkání se zaučovaným pracovníkem přímo ve službě.

Hodnocení se provádí různými způsoby: pozorováním, písemnou esejí, zkouškami a skupinové práce.

Zaučovaní mají také možnost dokončit si kvalifikaci v matematických dovednostech a anglické konverzaci, pokud je nemají z předchozího vzdělávání nabyté.

"Byl jsem motivován, abych se ucházel o učení, protože jsem byl sám bez domova. Líbí se mi myšlenka využívat své zkušenosti pro práci. Také jsem chtěl udělat kurz úrovně 2 v oblasti zdravotní a sociální péče. Zdálo se, že je to dobrý způsob, jak to udělat. Díval jsem se na to, že dělám kurz mimo práci, ale je to mnohem jednodušší. Je dobré pracovat, když děláte kurz.

(Peer support pracovník)

POKRAČUJÍCÍ KARIÉRA

Pracovníci ze St Mungo jsou nyní zaměstnáni v různých typech pracovních míst jak v rámci organizace, tak s charity a organizacemi v odvětvích bezdomovectví a sociální péče.

Bývalí učni jsou nyní zaměstnáni jako manažeři po úspěšném dokončení náborového procesu stejně jako ostatní zaměstnanci.

4 KAPITOLA

ZAPOJENÍ PEER KONZULTANTŮ

V TÝMU A ORGANIZACI

Jak začít s peer podporou?

„Ne, jen odškrtnutá kolonka!“

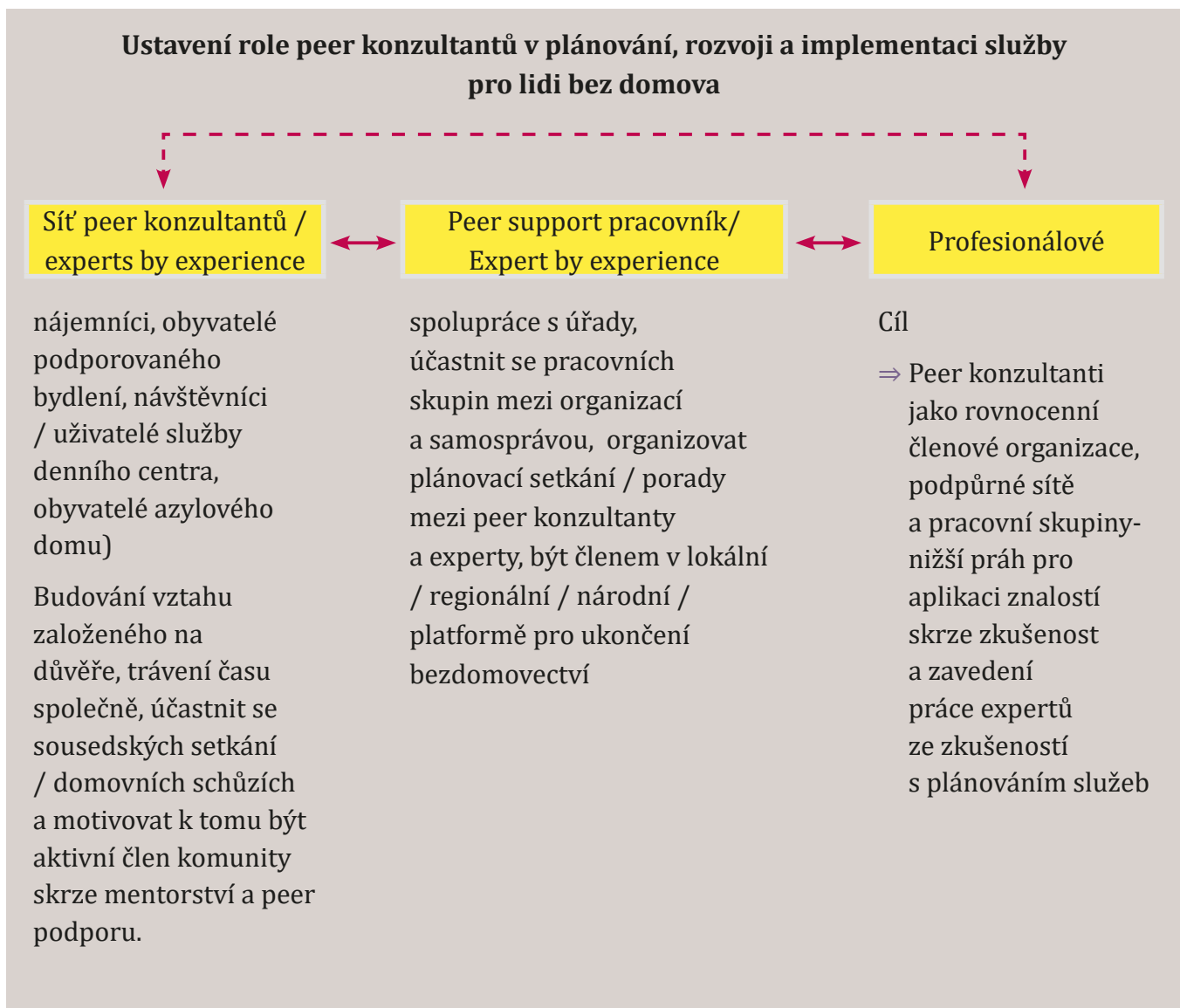
“[---] Zaměstnavatel musí vidět v práci nás peer konzultantů, smysl. Nechci být jen odškrtnutým úkolem proto, že je v indikátorech projektu, že teď máme spolupracovat s experty nebo peer konzultanty a je na ně vyčleněná část rozpočtu.” Zaměstnavatel musí převzít zodpovědnost za zapojení peer pracovníků...”

(Jenny - Peer konzultantka)

Ve chvíli, kdy organizace, která pracuje s lidmi bez domova, zvažuje zapojit peer konzultanty, měla by mít definováno, jak zajistí jim rovné postavení v týmu a v organizaci a celkové začlenění peer konzultanta do týmu a ukotvení jeho role. V organizaci, která nemá zkušenosti se zapojením peer konzultantů, je nutné, aby vedoucí pracovníci jejich zapojení pečlivě připravili a naplánovali. Příprava může například zahrnovat informační schůzku, kde se představí role peer konzultantů a smysl jejich práce.

Doporučujeme, aby se organizace řídila hlavními zásadami začlenění peer konzultantů ve všech úrovních její činnosti, případně v daném projektu: zajistit, aby jejich hlas byl slyšen na pracovních poradách a aby nebyli vyčleněni z rozhodovacích procesů. Peer konzultanti by se měli cítit vítáni v pracovním kolektivu. Tato kapitola je založena hlavně na rozhovoru mezi peer konzultantem a vedoucím. Všechny přímé citace v textu jsou ze zmíněného přepsaného rozhovoru.

Podívejte se více na [cíle stanovené pro peers integraci v Barceloně](#)



PODPORA A DOHLED VEDOUCÍCH

Při zaměstnávání peer konzultantů by se měl vymezit dostatečný čas na přizpůsobení se novému pracovnímu prostředí a rolí. Peer konzultanti by měli projít vhodným školením, aby měli

dostatečné informace a nástroje pro zvládnání nové pracovní role. Vedení a ostatní pracovníci by měli tolerovat chyby, především na začátku. **Je nutné dávat peer konzultantům podpůrnou zpětnou vazbu.**

Organizace by měla umožnit peer konzultantům a kvalifikovanému personálu účastnit se školení a dalších vzdělávacích aktivit. Nicméně je důležité zmínit, že školení / vzdělávání / výcvik může být přítěží a může stavět peer konzultanty do nerovného postavení s uživateli služby.

"Umožňujeme trénink a vzdělávání každému, ale nedělejme to povinné. Výcvik / vzdělávání může být přítěží. Především, když jste byl součástí jejich světa, vás to znevěrohodnit. Můžou si myslet, že na ně koukáte povyšně."

Podpora vedení je považována za klíčový faktor pro peer konzultanty při zvládnání pracovního stresu, stejně jako vědomí, že konečnou odpovědnost má vedení. Vedoucí by měli být schopni odhadnout schopnost pracovníků ve vztahu k pracovním úkolům – Vedoucí by měl být schopen odhadnout schopnosti pracovníků vykonávat pracovní úkoly – a být do určité míry flexibilní, ale zároveň zajistit, že pracovní cíle peer konzultantů stanovené v popisu práce jsou vykonávány a nedochází k porušování pracovních pravidel / zákoníku práce / pracovního řádu. Vedení by mělo se svým týmem spolupracovat:

"Pakliže zaměstnáte peer konzultanty, vedení nemůže jen sedět ve slonovinové věži, dávat rozkazy a předpokládat, že je všechno v pořádku"

Vedení musí naslouchat nápadům a problémům, které peer konzultanti chtějí sdílet, musí si vyhradit dostatek času pro setkávání a musí také projevit dostatečný zájem o zkušenosti a zázemí peer konzultantů:

"Samozřejmě, jestliže nechtějí mluvit o svém životě / o sobě a nepotřebují pomoc, tak to je potom jiná. Nicméně potřebují k tomu příležitost a ta se často nedává. Každopádně si myslím, že potřebují tuhle příležitost, která je mnohdy přehlížena."

Samozřejmě to může být náročné, vedení by mělo vyvažovat mezi rolemi nadřízeného, poradce a důvěrníka.

Aby se zabránilo pracovnímu stresu, musí vedení věnovat pozornost supervizi peer konzultantů. V nejlepším případě vedení nabízí řešení pro vyrovnávání se se složitostmi a možnými problémy související s pracovními postupy. Pokud je to možné, vedení by mělo zvážit zaměstnání externího supervizora. Může dojít i k tomu, že peer konzultanti budou mít různé reakce na externího supervizora. Může se stát, že budou mít peer smíšené pocity ohledně externího supervizora. Na základě zkušeností z Vva ry (organizace, viz na začátku) víme, že někteří to vnímají jako posílení jejich pohody, zatímco jiní to vidí jako časově náročné aktivity až ztrátu času.

Jak interní, tak externí supervize jsou důležitou součástí v zabezpečení se, že peer konzultanti budou cítit jistotu ve svých schopnostech a osobních dovednostech. Mimo to, supervizor může peer konzultantům pomoci překonat možné překážky v jejich každodenní práci (rozumět jak perspektivě uživatelů služby, tak jejím poskytovatelům) a také během jejich pracovního rozvoje.

ROLE A POTŘEBA SPOLUPRACOVNÍKŮ

Člověk s odbornou kvalifikací a peer konzultant jsou v našem pojetí oba profesionálové. Expertíza obou dvou je nepostradatelná a takto složený tým může být označován jako multi-profesionální. Znalosti jednoho doplňují znalosti druhého. Členové týmu si navzájem nastavují zrcadlo, vyměňují si znalosti a vzájemně se tak učí. Pracovat jako tým nabízí širokou paletu možností, jak nahlížet na jisté situace a nabízí nový úhel pohledu.

"Pracujeme společně. Někdy jsou vyžadované takové věci, se kterými profesionál nemůže pomoci, a k tomu my máme své schopnosti. Ať je to cokoliv. A tímto způsobem využíváme silných stránek každého z nás, tak aby byla práce jednodušší pro všechny, spíše, než abychom se drželi zavedených postupů, třeba jako teď, když musím napsat tuhle zprávu."

Schopnost spolupracovat je důležitá v jakémkoliv pracovním kolektivu. Proto je klíčové investovat čas pro to, aby si spolupracovníci vzájemně rozuměli, k čemuž může pomoci například účast všech na supervizích.

VZÁJEMNÁ PODPORA MEZI PEER KONZULTANTY

Doporučujeme, aby si peer konzultanti vytvářeli vzájemné podpůrné skupiny. Jejich vlastní podpůrné sítě podporují kolegiální sounáležitost mezi peer konzultanty a napomáhají šířit informace mezi samosprávami a službami. Taková skupina potom může společně promýšlet jaké má potřeby ve vzdělávání, napomáhá zvládat pracovní stres / napětí a řeší, jak předložit problémy nadřízeným a vedení.

"Je pravděpodobně jednodušší představit problém, pakliže na ten problém někdo upozorní ve skupině a pak ho jako skupina přednesete. Nezní to nečekaně, když se problém nadnese po diskuzi, kdy každému vadí ta samá věc. Nadřízený pak chápe, že to není něco, co vadí jen jednomu člověku. Nadřízený pak chápe, že to není jen problém jednoho člověka."

Jednou z osvědčených praxí je mentorství zkušeného peer konzultanta, který vede nového peer konzultanta, který předává své znalosti a schopnosti nováčkovi. / novému peer konzultantovi. Role nového peer konzultanta může být podpořena mentorstvím, které předkládá pracovní výzvy tak, jak přicházejí a nabízí prostředky, jak se s nimi vypořádat.



Co by mělo vedení zvážit předtím, než zaměstná peer konzultanta:

- Příprava personálu na zapojení peer konzultantů v pracovním kolektivu, skrze informování je o jejich pracovní náplni, jakou přidanou hodnotu / jaký význam zapojení peer konzultantů přinesou organizaci.
- Podpora a supervize vedení je důležitá / nepostradatelná pro upevnění sebevědomí peer konzultant ve své schopnosti a expertízu a zároveň peer konzultanti musí věřit tomu, že je vedení podpoří.
- Nabídnout peer konzultantům příležitost ke školení anebo ujistit se, že mu budou poskytnuty adekvátní informace a nástroje pro zvládnání práce / provádění práce.
- Zvládnout a vyhnout se pracovnímu stresu
- Vedení by mělo zajistit adekvátní supervize, které pomohou zvládnout a vyhnout se pracovnímu stresu (v nejlepším případě zajistit supervizi externě / je žádoucí)
- Kvalitní a pravidelná komunikace mezi peer konzultanty, nadřízenými a zbytkem týmu může předcházet nedorozuměním, zlepšit pracovní prostředí a je klíčová pro úspěšný pracovní tým.
- Vedení by se mělo dostatečně zajímat o životní příběhy peer konzultantů, protože využívají svoji životní zkušenost jako klíčový nástroj pro svoji práci.

5 KAPITOLA

RÚZNÉ PŘÍSTUPY K PEER PRÁCI

Výzvy a vývoj praxe

Paní D. začala pracovat pro IQ Roma Servisu v klubu pro předškolní děti, kde pomáhala s jejich výchovou. Po několika měsících se stala peer konzultantkou v programu podpory rodin ve stejné organizaci. Zde rychle získala schopnost pracovat samostatně s klienty a při týmových poradách předkládala zcela odlišný pohled na situaci v rodinách a strategie řešení identifikovaných problémů. Paradoxně tyto schopnosti nebyly v týmu sociálních pracovníků přijímány vždy jen pozitivně.

Kontakt peer konzultantky s klienty bez přítomnosti třetí strany byl zpochybňován kvůli riziku neprofesionálního přístupu v citlivé oblasti ochrany dětí a kvůli pozorování z prostředí rodin, která paní D. sdělovala na týmových setkáních. Hypotézy a navrhovaná řešení paní D. nebyly profesionálními pracovníky bezpodmínečně přijímány jako relevantní kvůli jejímu způsobu vyjadřování a nedostatku profesionálních úvah - od peer pracovnice se očekávalo nejen, že sdělí svůj pohled na situaci, ale že jej i vyjádří vhodným způsobem; její neformální jazyk tedy nebyl přijatelný.

Postupně se obě tyto třecí plochy - de facto neschopnost týmu pracovat s peer pracovníkem - podařilo zvládnout a překonat. Zapojení peer pracovníka bylo pozitivní nejen zlepšením výsledků ve spolupráci s klienty, ale také změnou komunikace uvnitř týmu a zlepšením sebereflexe týmu jako takového.

Paní D. bylo poté nabídnuto, aby se stala peer konzultantkou v projektu Rapid Re-Housing. Navzdory výtečným schopnostem, které rozvinula při své předchozí činnosti, nebyla schopná pracovat v projektovém týmu. Důvodem bylo to, že nevyřešila svou neadekvátní bytovou situaci. Po několik let žila s třemi nezletilými potomky v noclehárnách, často se stěhovala a navzdory své snaze nebyla schopná najít standardní a stabilní bydlení (zejména kvůli diskriminaci na trhu s bydlením, která znevýhodňuje Romy, svobodné matky a rodiny s více dětmi). Považovala loterii (proces výběru kandidátů v RRH projektu) za nespravedlivou. Místo toho preferovala princip zásluh. Nakonec odmítla základní myšlenku projektu a některé principy Housing First.

Po vystoupení z RRH projektu byla ochotná sdílet svou osobní zkušenost s domácím násilím a ve dvou případech byl její rozhovor s klienty zásadní pro jejich rozhodnutí podniknout kroky k zastavení domácího násilí ve svých rodinách.

Měla motivaci a obecnou touhu pomoci. Byla si též vědoma důležitosti podpůrné asistence. Dokázala pomoci v individuálních případech, ale pochybovala o principech projektu a tak odmítla úzkou spolupráci”

Více o Rapid Re-Housing projektu - [Czech Experience](#)

Jednou z klíčových poznámek při práci na této metodice bylo poznání, že prakticky ve všech aspektech peer podpory existují značné rozdíly v přístupech - role peer konzultanta v práci s klienty, pozice v podpůrném týmu, cílové skupiny, profil a dovednosti vyžadované od peer podporovatelů, výcvik, obecný přehled o práci organizace, stabilita jejich práce včetně finanční stránky, atd.

Pro další rozvoj peer podpory by bylo užitečné uvažovat o tom, zda tato různorodost je užitečná, anebo zda je naopak vhodné sjednotit tyto přístupy a procedury - a pokud ano, tak do jaké míry. V této kapitole, místo shrnutí podstaty předchozích kapitol, seznámíme čtenáře se základními dilematy, která vyvstávají z odlišných přístupů, a také s příklady výzev a problémů, se kterými se setkaly evropské organizace zabývající se bezdomovectvím zapojené do projektu Trainhouse. Dále se následující kapitola snaží nastítnit možná řešení zmíněných výzev, a do budoucna otevřít nějaké vyhlídky na peer konzultaci při práci s lidmi bez domova.

6 ROZHODUJÍCÍCH BODŮ PRO DOČASNÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ KONZULTANTŮ PEER PODPORY

1. Osobní stabilita jako startovní bod.

Jedinec musí mít osobní stabilitu, když se stává peer konzultantem. Například, vyžaduje se, aby peři, kteří pracují v oblasti drogových závislostí, měli za sebou dlouhé období abstinence. Na jedné straně proto, že stabilita jedince by jinak byla ohrožena, na straně druhé je peer důležitým vzorem. To samé platí pro jiné oblasti, jako například duševní zdraví: je zásadní, aby daný jedinec byl stabilní, a pokud by vyvstaly komplikace, aby se řešily jako jakákoliv jiná nemoc za pomoci

odborníka. Jsou ale organizace, které tento požadavek nemají. Existují jiná vstupní kritéria pro peer práci, která obvykle vyžadují, aby peer pracovník měl své problémy pod kontrolou, dokázal je pozitivně zužitkovat v práci s klientem a dokázal určit, za jakých okolností je jeho kontakt s klientem nevhodný.

Oba přístupy mají své výhody a nevýhody. Zapojení peer pracovníků, kteří ještě nevyřešili své problémy (závislost, bytová nouze, materiální nouze, problematické vztahy, atd.), klade vyšší požadavky na jejich podporu, management a supervizi a posílení jejich motivace.

Výzvy a možná řešení

- ▶ Definice a vytvoření specifických podpůrných modelů / programů pro peer konzultanty s nevyřešenými vlastními problémy
- ▶ Vytvoření metodologických, vzdělávacích a supervizních programů pro peer zaměstnance s nevyřešenými osobními problémy, stejně jako pro další členy týmu, s důrazem na využití zkušeností peer pracovníka v práci s klienty a jejich vlastní osobní rozvoj.
- ▶ Svépomocné podpůrné skupiny pro peer pracovníky s nevyřešenými problémy

2. Profesionální nebo dobrovolní konzultanti peer podpory

Může být vhodné přemýšlet o peer konzultantech jak v roli profesionálů, tak v roli dobrovolníků, v závislosti na organizaci a jejím plánu využití odbornosti získané na základě zkušeností.

Nicméně je-li peer konzultant zapojen jako dobrovolník, je důležité jasně definovat jeho/její roli a odpovědnosti v procesu práce s uživateli peer služeb. Podporovali bychom zaměstnávání peer konzultantů jako placených zaměstnanců na rovnocenném základě s odbornými pracovníky. Avšak pro organizace, které fungují především na bázi dobrovolnické práce, jejichž finanční zdroje jsou tím pádem omezené, může být možností i program pro dobrovolné peer konzultanty.

Výzvy a možná řešení

- ▶ Hierarchie a konvenční postoje na odbornost získanou na základě zkušeností. Neochota části managementu/pracovníků přijmout peer konzultanty jako placené spolupracovníky zredukováním jejich role pouze na vykonávání dobrovolnických úloh
- ▶ V případech kdy je to vhodné, vytvořit specifické popisy rolí pro profesionální peer konzultanty a dobrovolnické peer konzultanty
- ▶ Jasně rozlišení rozsahu a hranic role dobrovolného peer konzultanta...
- ▶ Vytváření systémově a finančně udržitelných pozic pro peer konzultanty v určených oblastech

3. Význam výběru místa pro vykonávání peer konzultantství

Když má jedinec životní stabilitu a zajímá se o práci peer konzultanta, je důležité rozhodnout, kde bude tuto roli vykonávat. Mělo by to být ve stejné službě, kterou navštěvoval? Nebo by to možná bylo lepší v jiné službě? Závěry a názory na tuto situaci se mohou různit, nicméně doporučujeme, aby se o této záležitosti diskutovalo.

V případě organizací, které dosud neudělaly první krok k zařazení peer konzultantů do svých týmů, se mohou objevit určité pochybnosti o tom, jak přistoupit k této nové zkušenosti, a to je normální.

Bylo by žádoucí překonat tento počáteční odpor a přijmout to, že stejně jako u jakéhokoliv jiného procesu, bude implementace rolí peer konzultantů požadovat některé změny (v organizaci) a můžou se při tom stát i nějaké chyby. Ale to také znamená pokrok správným směrem, jelikož to může odhalit potenciálně silné stránky, které budou velmi cenné a představují budoucnost sociální intervence.

Výzvy a možná řešení

- ▶ Pro efektivní týmovou práci je přínosné udržovat laický pohled na jejich práci, kde kvalitu vytváří různorodé názory, nejen odbornost.

4. Těžkosti spojené s rozkrýváním svého osobního příběhu

Svěřit se se svým osobním příběhem je většinou nezbytnou součástí práce peer konzultanta. Dosažení opravdové důvěry založené na interakci nemůže být provedeno, aniž bychom diskutovali o svých vlastních zkušenostech a mnozí to považují za břímě při jejich práci. Naproti tomu **pracovat, například na nízkoprahovém pracovišti je těžké**, protože peer konzultant často sympatizuje s životní situací těch, kteří toto místo navštěvují.

"... pracujeme s takovou drsnou sebrankou. Pomáháme jim s věcmi. Peer konzultant potřebuje trochu více porozumění a podpory prostřednictvím dohledu. "[---]" Oni (odborný personál) před sebe mohou postavit profesní bariéru, tím způsobem, že se nemusí zajímat o vše. A stejným přístupem to vstřebat. Peer konzultant toho někdy může vstřebat až moc, v případech, kdy se situace příliš podobá jeho vlastní zkušenosti. A to se pro vás může stát přítěží, protože to chápete."

(Jenny)

Každý musí zvážit s jak velkou částí jejich příběhu se chtějí svěřit, kdy a jak, a manažerský tým to musí brát v úvahu.

Výzvy a možná řešení

- ▶ Peer konzultanti musí často sdílet svůj životní příběh, aby si vybudovali důvěru klientů. Což mnoho z nich považuje za zátěž pro svou práci.
- ▶ Pracovní metoda vyprávění vlastního příběhu by měla být pozvednuta na další úroveň, kde místo peer konzultantů bychom hovořili o expertech na bezdomovectví - odbornících ze zkušeností, kteří prožili podobné životní situace, od kterých se ale neočekává, že se otevřou o své minulosti?

5. Výcvik, dohled a další organizační podpora

Pro práci v oboru péče o lidi bez domova a v sociálních službách obecně je zapotřebí speciální vzdělání. To stejné platí i pro peer konzultanty. Má-li peer konzultant vykonávat svoji roli, je potřeba, aby podstoupil zvláštní výcvik. Jedním z nejlepších způsobů je odborná praxe a zkušenosti s různými typy sociální intervence. Oblasti, které jsou bezesporu užitečné pro efektivní práci



s klienty, zahrnují umění komunikace, naslouchání a reflektování na konverzaci s klienty. Lze předpokládat, že vzdělání v oboru sociální práce a poradenských technik funguje ruku v ruce s žitou zkušeností peer konzultanta, která je nenahraditelná.

Výzvy a možná řešení

- ▶ Sjednocení komunikace v rámci týmu s ohledem na formální výcvik. Příliš formální styl komunikace může omezovat schopnost peer konzultanta poskytovat klientům podporu a reflektovat na tento proces.
- ▶ Na druhou stranu, používání dvou velmi rozdílných typů jazyka (formální vzdělání versus žitá zkušenost) může snižovat schopnost členů týmu komunikovat navzájem mezi sebou.
- ▶ Přizpůsobení “formálních nástrojů” sociální práce při komunikaci s klientem na úkor používání životních zkušeností a jazyka tomuto klientovi blízkého.
- ▶ Přizpůsobení výcviku týmu peer konzultantů jejich individuálním plánům.
- ▶ Zaměření pozornosti konkrétně na oblast výcviku a jeho příspěvek k poradenskému procesu a práci celého týmu peer konzultantů.
- ▶ Využití dobrovolníků k získání zpětné vazby na práci týmu.
- ▶ Vzájemná výměna zkušeností a osvědčených postupů.

6. Je nezbytné překonat obavy: Omezení, obavy, rizika a zodpovědnosti při začleňování peer konzultantů do podpory lidí bez domova

Proces začlenění peer konzultantů do týmů podporujících bezdomovce, kteří vstupují do programů bydlení, by měl vzít v úvahu určitá omezení, obavy a rizika, které mohou vzniknout, a jasně definovat odpovědnost jednotlivých členů. Cílem je od začátku jasně určit role peer konzultanta a všech ostatních členů týmu.

Peer konzultant bude přicházet do kontaktu a pracovat s lidmi v podobně zranitelných situacích, v jakých se ocitl v minulosti sám; tento zrcadlový efekt může vyvolat empatii a touhu poskytnout vysoce kvalitní sociální doprovod, na základě úplného pochopení životní zkušenosti. Nicméně, je také možné, že jej to ovlivní psychicky, a otevře to rány z minulosti, které se zcela nezahojily. Proto je životně důležité, aby osoba byla ve stabilní životní situaci a mohla se spolehnout na důvěru a podporu zbytku týmu.

V tomto smyslu potřebuje tým nějaký čas na přizpůsobení se, který musí sloužit k odstranění mnoha pochybností, a především k prolomení předsudků vůči osobě, která žila na ulici, a která se se svými zkušenostmi připojí k týmu jako peer konzultant. Protože, stejně jako ve společnosti existují mýty a předsudky vůči nejzranitelnějším lidem, lze je nalézt také v týmu sociální podpory. Proto je potřeba si udržet otevřený a zvědavý postoj.

Přečtěte si více o odpovědnostech, omezeních a rizicích při zaměstnávání pracovníků peer support podle zkušeností z Arrels Foundation [zde](#)

Seznam autorů & editorů:

Arrels (ES)	Costas, Quique
Menhely Alapítvány (HU)	Kepe, Róbert & Szenográdi, Réka
Platforma (CZ) / IQ Roma Servis	Nóvak, Karel
St Mungo's (UK)	Bright, Jo
Vva ry (FI)	Eronen, Jenni & Brady, Carole & Puurunen, Heini

GUIDE FOR PEERS IN HOUSING SUPPORT

Připravila:

Heini Puurunen

Publisher:

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: 978-615-81054-4-6

ISBN: 978-615-81054-5-3-PDF



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

