



PRACOVNÍ SEŠIT

Projekt:	Sociální bydlení – metodická a informační podpora v oblasti sociálních agend
Číslo projektu:	CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0003539
Veřejná zakázka:	Vzdělávání v oblasti sociální práce s osobami ohroženými ztrátou bydlení včetně problematiky dávek na bydlení

7. PROVÁZANOST SOCIÁLNÍ PRÁCE, SOCIÁLNÍCH SLUŽEB A DALŠÍCH NÁSTROJŮ POMOCI KLIENTŮ SOCIÁLNÍHO BYDLENÍ

V této kapitole se dozvíte další informace o tom, jak navazovat vztah s klientem, a jak se v sociální práci projevují dilemata mezi podporou a kontrolou. Kapitola popisuje i to, jak se do vzájemné spolupráce mezi pracovníkem a klientem promítá mocenská nerovnováha. Další část je zaměřena na nastavování spolupráce a procesů jednotlivých aktérů sociálního bydlení a vyjasňování jejich kompetencí. Důraz je dále kladen na metodu case managementu a případových konferencí. Závěr modulu je věnován krizovým situacím, které mohou v sociálním bydlení nastat.

Bez dobře navázaného pracovního vztahu s klientem je velmi obtížné dělat dobrou sociální práci. Aby klient pracovníkovi důvěřoval a cítil se bezpečně, měla by být pracovníkova role čitelná a co nejvíce podpůrná. Pracovník by měl být schopný se zamýšlet nad tím, jak jeho vlastní předpoklady, domněnky a předsudky vstupují do vztahu s klientem a měl by se naučit s nimi pracovat. Snadno se může stát, že si pracovník udělá o klientovi rychlý úsudek a snaží se klientovi nabízet už hotová řešení, která pro klienta nemusí být relevantní. Stejně by měl pracovník umět přemýšlet nad tím, jak se jeho osobní zkušenosti s jinými lidmi a jeho osobní historie promítá do vztahu s klientem. V dynamice spolupráce mezi klientem a pracovníkem se projevuje i mocenská nerovnováha. Čím víc klient vnímá nebo se domnívá, že nad ním má pracovník moc, tím větší je riziko, že se v jejich vztahu budou objevovat vzájemné manipulace a psychologické hry. Klíčem k navázání spolupráce je upozadění pracovníka v rozhovoru a pozorné naslouchání klientovi doplněné vnímavou přítomností. To klientovi umožní, aby se cítil bezpečně a vnímal, že má prostor pro sdílení sebe sama.

Už od přijetí žádosti do systému sociálního bydlení vstupují do procesu různí aktéři. Správné nastavení kompetencí, komunikačních kanálů, pravidel a procesů mezi jednotlivými aktéry má přímý vliv na úspěšnost klienta v sociálním bydlení, respektive na jeho možnost si bydlení udržet, a to zejména v kontextu řešení stížností a dluhů na nájemném. Mezi základní aktéry sociálního bydlení patří realizační tým, tým podpory a pronajímatel. Může jít o jednotlivé odbory městského úřadu, neziskovou organizaci i soukromé pronajímatele. Všichni aktéři by si měli být vědomi toho, že ne všichni mají stejnou agendu a zájmy, co se samotné realizace sociálního bydlení týká. Naprosto klíčová je role podpůrného týmu, který stojí za klientem a je mu oporou při kontaktu s dalšími aktéry. Dobrý vztah mezi klientem, podpůrným týmem a dalšími aktéry podpoří písemný souhlas o sdílení informací, kterým klient vymezí jednotlivým aktérům, které informace o něm mohou aktéři mezi sebou sdílet.

Pro klienty, kteří jsou podporováni z více zdrojů (sociálních služeb i neformální podpory) a kteří mají komplexní potřeby, je vhodné používat metodu case managementu. Case management umožňuje koordinovat, monitorovat, zajišťovat a vyhodnocovat podporu poskytovanou klientovi. Podpora je tak poskytována efektivněji a vůči klientovi transparentněji. V procesu case managementu dochází k hodnocení potřeby klienta, sestavení plánu podpory, jeho realizaci, monitoringu a vyhodnocení. Jedním z hlavních nástrojů case managementu je případová konference, na níž se klient setkává s celou svou sítí podpory. Nezastupitelnou roli má v případové konferenci nestranný facilitátor, který koordinuje sestavení tzv. akčního plánu, v němž je určeno kdo, co a do kdy se má udělat.

V sociálním bydlení může docházet k celé paletě krizových situací, z nichž některé lze jen obtížně předvídat. I proto je důležité, aby mezi aktéry sociálního bydlení, ale i jednotlivými členy podpůrné sítě klienta byly dobře nastavené komunikační kanály. Nejobvyklejšími krizovými situacemi jsou stížnosti sousedů a problémy s placením nájmu. Při sousedských stížnostech je klíčová role člověka, který bude stížnosti prošetřovat. Celý proces by měl být pro klienta i stěžovatele co nejvíce transparentní a objektivní. U dluhů na nájemném je zásadní vzájemná komunikace mezi pronajímatelem a týmem podpory v situacích, kdy dochází ke zpoždění platby nebo nezaplacení nájmu. Bez této komunikace je velmi obtížné zajišťovat prevenci ztráty bydlení.

PODKLADY PRO PREZENČNÍ ŠKOLENÍ

1) Cvičení: Příkladová situace 1

Zadání:

Reflektujte možné mocenské nerovnosti při spolupráci s klientem.

Rozdělte se do pětičlenných skupin.

- Jeden ze skupiny představí svou roli při podpoře klientů. V popisu se zaměřte hlavně na to, v jaké organizaci pracujete, jakou pozici zde vykonáváte a s čím se na Vás klienti nejčastěji obracejí.
- Skupina následně reflektuje možné situace, kdy je nepoměr moci sociálního pracovníka a klienta nejvýraznější. Zaměřte se na to, co tomu nejvíce přispívá.
- Vyberte jednu situaci a pokuste se jako skupina navrhnout řešení, která by mohla přispět k vyrovnání mocenské nerovnosti.

Prostor pro poznámky:

2) Cvičení: Případová konference

Zadání:

Pan P. bydlí společně se svou družkou paní K. v sociálním bytě. Společně s nimi zde bydlí i osmiletá dcera a patnáctiletý syn. Pan P. momentálně nepracuje, ani není registrován na ÚP ČR jako uchazeč o zaměstnání. Paní K. pracuje na DPP v úklidu. Rodina nebere žádné dávky, přestože by na ně měli vzhledem ke svému příjmu nárok. Sousedi si stěžují, že často slyší z bytu hluk. Hluk dělá dcera, která když se nudí, tak bouchá kočárkem o podlahu. Pronajímatel zaslal rodině výzvu k řešení hluku, jinak jim ukončí nájemní smlouvu. Rodina má také relativně nízký dluh na nájemném, který ale pomalu roste. S rodinou kromě sociálních pracovníků v sociálním bydlení spolupracuje OSPOD a Sociálně aktivizační služba.

Kvůli riziku ztráty bydlení se OSPOD rozhodl svolat případovou konferenci.

Na další straně navrhnete do tabulky možnou podobu akčního plánu, který by z případové konference mohl vzniknout.

Prostor pro poznámky:

4) Cvičení: Týmový case management

Zadání:

Vytvořte tým pro týmový case management.

Představte si, že máte neomezený rozpočet a máte naplánovat ideální tým na podporu Vašich klientů. Tým může mít maximálně deset členů.

Vymyslete, které všechny pozice by byly v týmu obsazeny. Buďte v popisu pozic co nejvíce specifickí, např.: když by měla být obsazena pozice sociálního pracovníka, uveďte, za jakou oblast podpory by byl specificky zodpovědný (dluhy, zaměstnanost atd.).

Prostor pro poznámky:
