



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

8. SPECIFIKA PRÁCE A KOMUNIKACE S CÍLOVÝMI SKUPINAMI

Kapitola se zaměřuje na osoby z různých cílových skupin klientů, které mohou využívat sociální bydlení. Konkrétně se, kromě krátké charakteristiky cílových skupin, zaměřuje na to, jak mohou sociální pracovníci zohledňovat v komunikaci jejich specifické potřeby. Zařazeny byly osoby se zdravotním postižením a senioři, osoby opouštějící institucionální zařízení, osoby s duševním onemocněním, osoby závislé na návykových látkách, etnické menšiny a osoby žijící bez přístřeší. Pozornost je věnována rozdílným potřebám a možnostem těchto cílových skupin při spolupráci s podporující službou.

Základem jakékoliv komunikace s klientem v sociální práci je přizpůsobení se potřebám a možnostem konkrétního klienta. Klienti sociálního bydlení mají často specifické potřeby vztahující se ke komunikaci nebo způsobu sociální práce, které vychází z jejich obtížné, často traumatické zkušenosti nebo fyzických či mentálních postižení. Sociální pracovník by měl být schopný myslet během intervencí na to, že vzájemná spolupráce s klientem bude fungovat, pokud bude mít klient možnost naplňovat své potřeby řídit svůj vlastní život a naplňovat své vlastní cíle, které se ovšem nemusí shodovat s představou sociálního pracovníka. Sociální pracovník může použitím vhodných technik, jako jsou třeba motivační rozhovory, podporovat klienta v tom, aby rozvíjel svůj potenciál a postupoval ve svém procesu zotavení. Zotavením přitom není myšlena absence symptomů onemocnění nebo postižení, ale nalezení způsobu, jak žít smysluplný, nadějný a spokojený život. Zotavení je chápáno spíše jako proces než cílový stav. U řady klientů se mohou různá postižení a znevýhodnění kumulovat.

Bez ohledu na cílovou skupinu by si měl být sociální pracovník vědom vlastních předsudků a domněnek. Tyto nevědomé procesy mohou ovlivnit způsob jednání s klientem. O to víc, pokud se má sociální pracovník projevovat autenticky a nepřetvařovat se, což může u řady klientů zavřít pomyslné dveře komunikace, a tak výrazně znesnadnit navázání dobrého vztahu.

Při práci s lidmi se zdravotním i mentálním znevýhodněním by měl být sociální pracovník při komunikaci schopný reflektovat, v čem konkrétně má klient specifické potřeby. Pokud má klient fyzické znevýhodnění, nemusí to znamenat, že má i mentální postižení. V případě smyslových postižení nebo postižení pohybového ústrojí je v pořádku s klientem otevřeně, zároveň ale taktně a citlivě mluvit o tom, jakou formu asistence zrovna potřebuje. Při jednání s klienty s mentálním postižením, případně demencí, by sociální pracovník neměl zapomínat na to, že jedná s dospělými lidmi, kteří mají stejné právo na sebeurčení jako kdokoliv jiný.

Lidé opouštějící institucionální zařízení, ať už jde o mladé dospělé opouštějící dětský domov, lidi propuštěné z výkonu trestu odnětí svobody nebo lidi dlouhodobě hospitalizované a stejně tak lidé žijící dlouho bez přístřeší, strávili někdy i většinu svého života ve velmi specifických podmínkách. Sociální pracovník by neměl zapomínat na to, že jeho klient může mít zcela jinak nastavené hodnoty a normy, a tím pádem klientovy motivy a způsoby chování nemusí být na první pohled zcela srozumitelné. Opětovná integrace do většinové společnosti může být pro klienty z těchto cílových skupin možná i na celý život.

Při práci s klienty, kteří žijí s duševním onemocněním, stejně jako při práci s klienty, kteří žili dlouhodobě bez přístřeší nebo se závislostí, je důležité myslet na multidisciplinární rozměr podpory, kterou tito lidé pro své zotavení potřebují. Spolupráce multidisciplinárního týmu by pro klienta měla být transparentní a klientem řízená. Pro klienty se závažným duševním onemocněním je klíčový rozvoj Center duševního zdraví*.

Sociální pracovník by měl umět při své práci zohlednit i potřeby klientů, kteří nemají české občanství nebo národnost. V základu jde o schopnost reflektovat a respektovat kulturní specifika klientů a případně o dovednost mluvit jednoduchým a srozumitelným jazykem, aby bylo možné společně řešit klientovy zakázky. **Obecně platí, že je vždy možné se domluvit, pokud o to máme zájem a umíme najít vhodné způsoby, jak na to.**

* Centra duševního zdraví poskytují komplexní, včasnou a multidisciplinární podporu lidem s duševním onemocněním. Centra duševního zdraví jsou jedním z pilířů reformy psychiatrické péče.

PODKLADY PRO PREZENČNÍ ŠKOLENÍ

1) Cvičení: Jednání s žadatelem o sociální byt

Zadání:

Jednáte s klientem, který je žadatelem o sociální byt. Potřebujete mu vysvětlit, aby si vyplnil žádost o sociální byt a odnesl ji na podatelnu. Uveďte, co klientovi řeknete a případně uděláte od chvíle, kdy Vám řekne, že si chce požádat o sociální byt. Pokud vyhodnotíte, že klient potřebuje pomoc s vyplněním žádosti, uveďte, jak to uděláte. Popište, na co se zaměříte ve svém projevu při rozhovoru.

- Klient č. 1 je nevidomý muž středního věku, který přišel do kanceláře s asistenčním psem.
- Klientka č. 2 je mladá žena, která Vám na začátku rozhovoru řekla, že ji právě propustili z výkonu trestu.
- Klientka č. 3 je seniorského věku a nedoslýchá. Žije v bytě se svým synem.

Prostor pro poznámky:

2) Cvičení: Způsob komunikace

Zadání:

Váš klient nekomunikuje mluvenou češtinou a neumí číst, má kombinované postižení. Byl mu přidělen sociální byt.

Najděte způsob, jak se klienta zeptat, který nábytek si bude do nového bytu stěhovat.

Prostor pro poznámky:

3) Cvičení: Srozumitelné sdělení

Zadání:

Přeformulujte následující sdělení tak, aby bylo srozumitelné klientovi, který má mentální postižení.

„Zaevidovat Vás do pořadníku žadatelů o sociální byt je možné pouze poté, co vyplníte formulář žádosti o sociální byt, kam řádně vypíšete všechny náležitosti. K žádosti musíte řádně doložit Vaše příjmy za posledních dvanáct měsíců a příjmy musí doložit i všechny osoby, které s Vámi budou byt užívat. Žádost i se všemi přílohami doručte libovolným způsobem na podatelnu městského úřadu. V případě, že jste řádně uvedl svoje telefonní číslo, Vás v následujících 30 dnech kontaktuje sociální pracovnice zaměstnaná na sociálním odboru města, která s Vámi projedná datum možného provedení sociálního šetření. Pokud nebude možné Vás zastihnout telefonicky déle než 14 dnů, bude následující kalendářní měsíc Vaše žádost o sociální byt vyřazena. Po provedení sociálního šetření sociální pracovnice zpracuje záznam ze sociálního šetření, na základě, kterého Vám bude přiřazen počet bodů v souladu s Pravidly o pronájmu sociálních bytů. O tom, že je Vaše žádost zařazena do pořadníku žadatelů o sociální byt, budete vyrozuměna písemně.“

Prostor pro poznámky:

4) Cvičení: Vzor formuláře (1. strana) Formulář žádosti o byt dostupného bydlení

FORMULÁŘ ŽÁDOSTI O BYT DOSTUPNÉHO BYDLENÍ MČ PRAHY 10		1/4	
Číslo žádosti		Počet bodů:	
Datum přijetí žádosti			
Datum zařazení do evidence žadatelů			
ČÁST I (vyplňuje žadatel)			
ZÁKLADNÍ INFORMACE O ŽADATELI			
Jméno:		Datum narození:	
Příjmení:		Místo narození:	
Rodné příjmení:		Rodné číslo:	
Rodinný stav:		Státní příslušnost:	
Trvalé bydliště:			
Skutečné bydliště (liši-li se od trvalého):			
Telefon:		E-mail:	-
INFORMACE O DALŠÍCH ČLENECH DOMÁCNOSTI (kteří budou obývat byt MČ)			
Příjmení a jméno:		Datum narození:	
Trvalé bydliště:		Vztah k žadateli:	
Příjmení a jméno:		Datum narození:	
Trvalé bydliště:		Vztah k žadateli:	
Příjmení a jméno:		Datum narození:	
Trvalé bydliště:		Vztah k žadateli:	
Příjmení a jméno:		Datum narození:	
Trvalé bydliště:		Vztah k žadateli:	
<i>Případně další členy domácnosti uveďte se všemi požadovanými údaji v příloze žádosti.</i>			
INFORMACE O ZDRAVOTNÍM STAVU ŽADATELE/ČLENA DOMÁCNOSTI			
Žadatel či člen jeho domácnosti má přiznáno (zakroužkujte):			
invalidita I. stupně	příspěvek na péči v I. stupni	průkaz TP	
invalidita II. stupně	příspěvek na péči v II. stupni	průkaz ZTP	
invalidita III. stupně	příspěvek na péči v III. stupni	průkaz ZTP/P	
<i>V případě, že se zdravotní komplikace týkají více členů domácnosti, uveďte toto v příloze.</i>			
Žadatelka či členka domácnosti žadatele je těhotná:		ANO /	NE
DŮVODY ZVÝŠENÉ ZRANITELNOSTI ŽADATELE ČI ČLENA DOMÁCNOSTI			
Žadatel či člen jeho domácnosti:			
opustil v posledních 3 letech dětský domov nebo jinou formu náhradní rodinné péče		ANO /	NE
je obětí domácího násilí		ANO /	NE

Formulář je součástí elektronické verze příručky Systémové řešení bytové nouze rodin a jednotlivců na úrovni obcí viz <https://www.ukoncovani-bezdomovectvi.cz/>.

Prostor pro poznámky:
