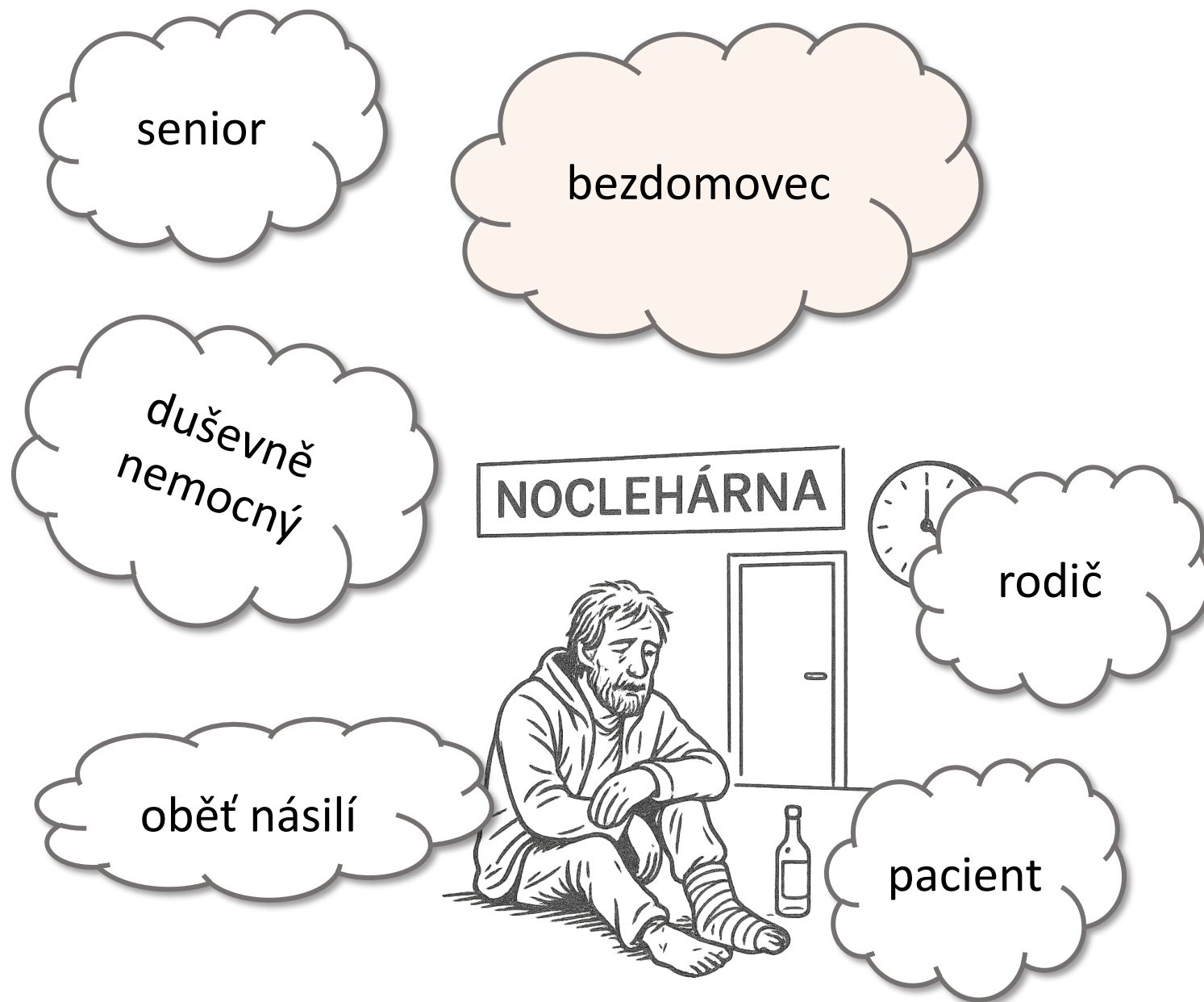




Spolufinancováno
Evropskou unií



Case management a jeho možnosti i limity při práci s lidmi bez domova



Bezdomovství se stává **dominantní identitou**, která "přebíjí" ostatní sociální role.

Vícenásobné znevýhodnění není jen součtem problémů, tvoří **kvalitativně jiný typ marginalizace**, kterou stávající systémy často neumějí zachytit (**intersekcionalita**).



Bezdomovství jako multifaktoriální fenomén

→ Makro

Ekonomické nerovnosti
Krize dostupného bydlení
Sociální politiky státu a trestání chudoby
Institucionální propasti
(lidé opouštějící ústavní zařízení bez návazné podpory)

→ Mezo

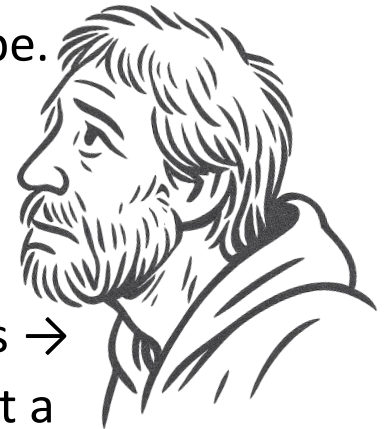
Lokální dostupnost zdrav. a soc. služeb
Postoje společnosti a reakce komunity (stigma, sociální distance, NIMBY efekty)
Region.trh s bydlením

→ Mikro

Psychosociální faktory
(duševní onemocnění, trauma, závislosti, ment.kapacita)
Rodinné vazby , jejich ztráty a „patologie“
Osobní životní trajektorie
(znevýhodněný start, způsob adaptace)

Bezdomovství jako devastující životní zkušenost

- ➔ Chronický i akutní stres a jeho biologické i psychické následky - zvýšený kortizol → poškození paměti, spánková deprivace, oslabení imunity a odolnosti, rozvoj úzkostných a depresivních poruch.
- ➔ Ztráta kontroly a naučená bezmocnost → pasivita, rezignace a ztráta důvěry ve svět i v sebe.
- ➔ Sociální izolace a ztráta vztahů a jejich následky → snížení schopnosti empatie, uzavření se, paranoidní nebo vyhýbavé chování, ztráta identity jako „člena společnosti“.
- ➔ Kognitivní a neurologické důsledky dlouhodobé deprivace (spánek, výživa, bezpečí) a stres → zhoršení výkonných funkcí mozku (plánování, řešení problémů), ztráta paměťových kapacit a schopnosti učit se, změny v prefrontálním kortexu a hippocampu → obraz podobný následkům války.
- ➔ Dehabitualizace jako proces ztráty běžných společenských návyků a schopnosti reagovat na společenská očekávání, „kultura přežívání“ namísto „kultury plánování“, ztráta struktury
- ➔ Toxický a nefunkční, přesto rozšířený koncept zavinění, nepřátelská a stigmatizující reakce společnosti → recipročně odmítavý postoj, vnitřní přijetí negativní identity, rozpad sebeúcty.



Proč case management?

- ➔ bezdomovství je multifaktoriální,
- ➔ bezdomovství je devastující
- ➔ jeho řešení či zvládání komplikuje intersekcionalita
- ➔ case management může být na individuální úrovni možností mezioborové odezvy, stabilizace, provázání, kontinuity, přemostění světa základního přežití a světa systémů a jejich institucí.



Odpověď na potřebu

- ➔ budovat vztah a důvěru namísto výkonu,
- ➔ tvořit kontinuitu místo fragmentace,
- ➔ být průvodcem namísto dalším poradcem,
- ➔ přinášet plán a strukturu tam, kde převládají ad hoc taktiky přežití

a při tom nebýt (jen) další službou, ale „nití mezi nimi“.

Case manager jako tlumočník mezi světy

svět klienta může být roztříštěný, plný chaosu, bolesti, nedůvěry, překážek... svět institucí je světem pravidel, podmínek, neosobních systémů, které nefungují intuitivně.

Case manager překládá významy i jazyk institucí do slov, kterým klient rozumí, a významy i jazyk klientova světa do podoby, kterou dokáže přijmout systém, s respektem k oběma.



Case manager jako zprostředkovatel struktury

Odlišné podmínky života na ulici vedou k tomu, že lidé bez domova strukturují své dny jinak, nefunguje časový horizont, rytmus dne, plánování.

Case manager může pomoci orientovat se, rozdělit velké problémy na malé kroky, připomínat termíny, lhůty, ukotvit se v realitě. Směrem ke službám/systému přináší strukturu ve smyslu návrhů koordinace, sledování cílů, sdílení informací, efektivní komunikaci.

Case manager jako archivář a paměť klientovy cesty

Klienti služeb bez domova se „ztrácejí a nacházejí“, práce často postrádá kontinuitu, začíná znovu, case manager může být paměťovou stopou v tématech, které klient neuchová a mohou být užitečná pro zapojené služby.

Case manager jako koordinující prvek

Kreativita angažovaných zdrojů dle potřeb a volby klienta, členové case management týmu jsou v rovnocenném postavení, s respektem ke koordinační (nikoli řídicí) roli case managera,



Zapojené služby/odborníci mohou reprezentovat odlišné přístupy, hodnoty, očekávání, fungují v odlišných rámcích a zadáních, nemusí se potkávat v nárocích na klienta a v respektu k tomu, jaký cíl a prostředky jsou žádoucí pro něj.

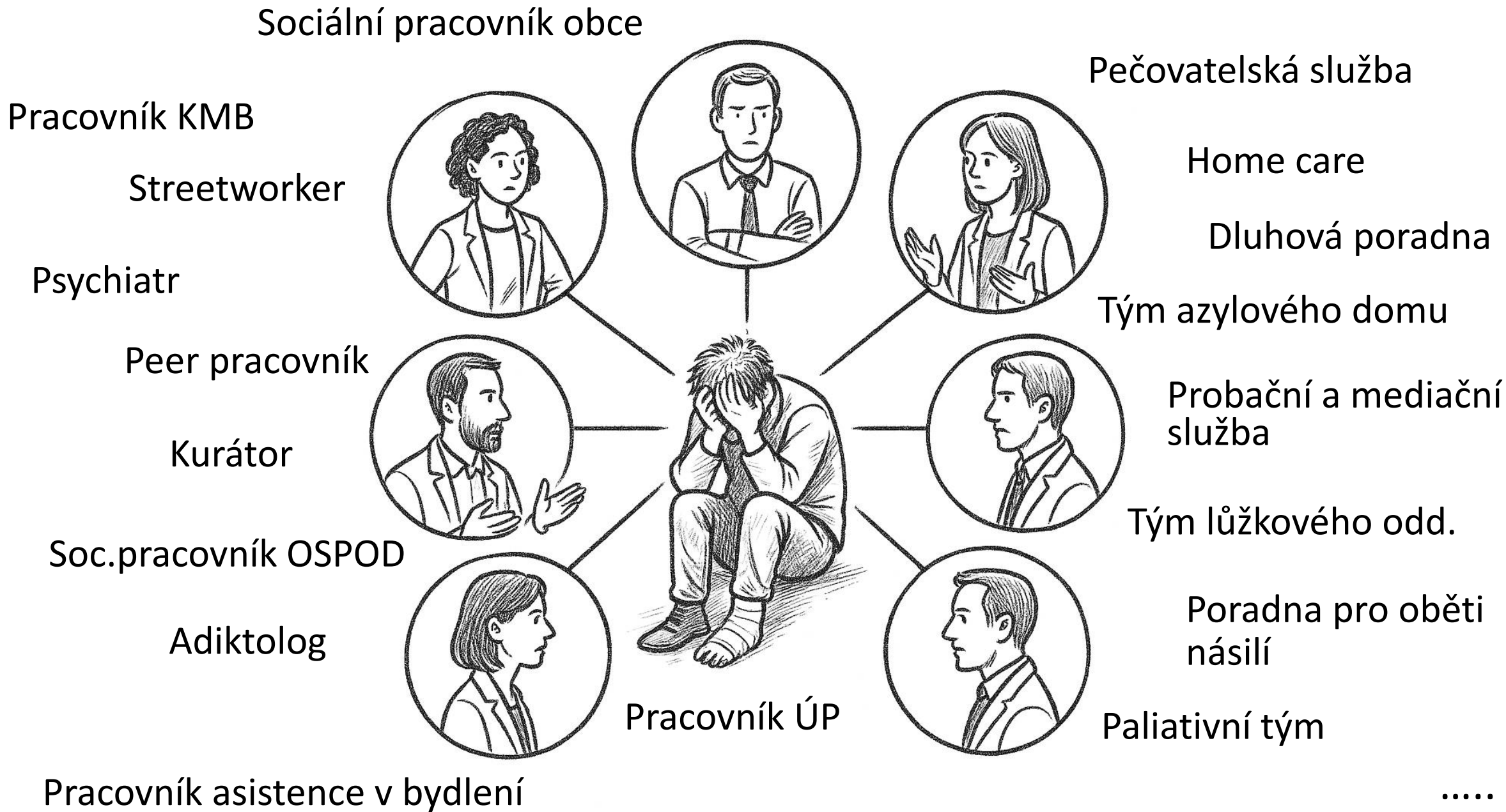
Case manager vyjednává dovnitř i vně.

Case manager buduje mosty místo zákopů

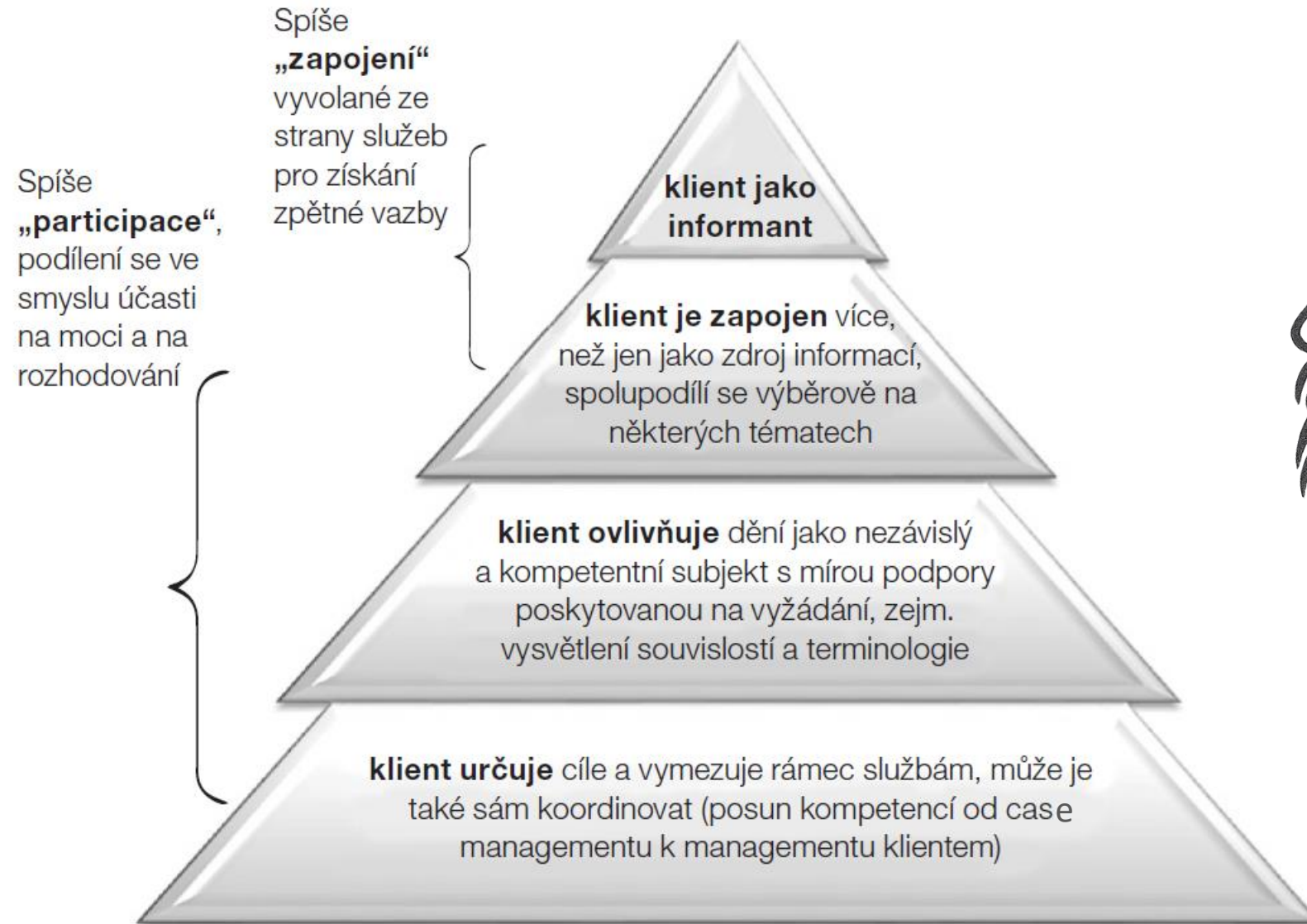
(„Existuje něco, na čem se shodneme → Který krok můžeme udělat, i když se na všem neshodneme?“) a **reflektuje proces:**

(„Jsou nějaké kroky, které bychom považovali za nutné, ale nemůžeme je udělat?....Neomezuje nás představa příslušnosti k cílové skupině? Přistupovali bychom k tomu stejně?“ apod.) a

reflektuje hodnoty: „Je autonomie naše nejvyšší hodnota, nebo klientova? Propisuje se do jeho odmítání jeho zkušenost a aktuální možnosti, nebo jde o konečné rozhodnutí?... Nemůže jeho autonomie může přijít až tehdy, když jsme s ním vydrželi i v jeho bezmoci..?“



Postavení člověka bez domova v case management týmu





Limity využití case managementu a možné překážky

- ➔ Není s kým koordinovat: absence dostupných služeb
- ➔ Odmítání, nedůvěra ze strany klienta, zatajování skutečností potřebných pro naplňování cílů (možný vliv některé ze zapojených služeb obdařené kontrolní pravomocí)
- ➔ Nezájem a odpor: case management nemůže case manager s klientem „dělat sám“, potřebují k tomu motivovanou spolupráci dotčených subjektů v síti
- ➔ Zapojené služby to s klientem vzdají - neustojí frustraci, neudrží respektující a nehodnotící přístup nebo nedovedou/nemohou přijmout absenci změny a opakovat nabídky
- ➔ Nízká autorita case managera u ostatních služeb a institucí, které pro klienta či s klientem koordinuje, nepartnerské jednání, hierarchie mezi subjekty navzájem, naplňování mocenských zájmů na platformě case managementu;
- ➔ Nedostatečné zapojení jedné či více významných organizací či odborníků ovlivňuje průběh a výsledek práce na problému či naplnění potřeby.

Limity využití case managementu a možné překážky

- ➔ negativní vztahy mezi zapojenými organizacemi se znaky uzavřenosti, nedůvěry, soupeření
- ➔ záměna koordinace za řízení;
- ➔ časové nároky na vydefinování platformy case managementu napříč spolupracujícími organizacemi a s maximálním zapojením klienta odrazují od spolupráce nebo nejsou respektovány;
- ➔ nedostatek kompetencí v komunikaci, spolupráci, v nacházení realistických cílů, v angažování neformálních zdrojů atd.
- ➔ **vnímání témat a cílů klienta na pozadí schémat jednotlivých agend a snaha plánovat řešení podle toho, co která organizace umí „kolem klienta udělat“, namísto toho, jaké jsou jeho skutečné potřeby, očekávání, možnosti a tempo;**
- ➔ **Intersekcionalně citlivé služby bez orientace na výkon, s flexibilními možnostmi charakteru a formy aktivit ve prospěch klienta nemají podporu zadavatelů.**

Potenciál case managera není jen koordinovat služby, ale být tkalcem ze zdrojů v životě klienta, ať už těch institucionálních nebo neformálních, být svědkem jeho životní cesty, paměťí pokusů o řešení, zprostředkovatelem struktur i oporou a jistotou, která stabilizuje.





Spolufinancováno
Evropskou unií



Dana Nedělníková, S.A.D.

Děkuji za pozornost

Akce je realizována v rámci projektu Koordinace sociální ochrany v praxi – Reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0001320.