



Manuál pro zapojení peer pracovníků a recovery koučů do činnosti Společnosti Podané ruce

Děkujeme všem níže uvedeným členům pracovní skupiny za věcné připomínky a podnětnou inspiraci při spolupráci na tvorbě metodického materiálu:

Boxan Martin	Netík Vojtěch
Čtvrtníčková Monika	Mravčíková Kateřina
Demková Barbora	Polanská Veronika
Fillipová Simona	Rychnovská Zuzana
Hendrychová Vanda	Ryzáková Tereza
Janíková Barbara	Strnadová Kateřina
Knebl Monika	Stromšíková Alžběta
Kotrasová Kateřina	Šandera Petr
Kozel Tomáš	Šulerová Eva
Kudláček Lukáš	Vejrostová Gabriela
Lišková Dana	Zámečnicková – Havlíčková Darina
Mašková Lucie	

Doporučená citace: Společnost Podané ruce (2023). Manuál pro zapojení peer pracovníků a recovery koučů do činnosti Společnosti Podané ruce. Brno: Společnost Podané ruce a Nadace OSF / Výbor Dobré vůle – Nadace Olgy Havlové v rámci programu Active Citizens Fund financovaného z Fondů EHP a Norska.

Tento metodický materiál vznikl jako jeden z výstupů projektu *Podpora participace osob s žitou zkušeností do adiktologických služeb*. Projekt podpořil Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové v rámci programu Active Citizens Fund, jehož cílem je podpora občanské společnosti a hájení zájmů znevýhodněných skupin. Cílem programu je dále inspirace k aktivnímu občanství a posílení kapacit neziskových organizací. Program Active Citizens Fund vstoupil do České republiky v září roku 2019 s cílem podpořit neziskové organizace neohledně na jejich velikost a zkušenosti. V České republice jej spravuje konsorcium, které tvoří Nadace OSF, Výbor dobré vůle – Nadace Olgy Havlové a Skautský institut. Program je realizován v rámci Fondů EHP a Norska 2014–2021. Prostřednictvím Fondů EHP a Norska přispívají státy Island, Lichtenštejnsko a Norsko ke snižování ekonomických a sociálních rozdílů v Evropském hospodářském prostoru (EHP) a k posilování spolupráce s 15 evropskými státy. Důležitým posláním programu je také spolupráce mezi Českou republikou a dárcovskými státy. Jde o spolupráci mezi českými neziskovými organizacemi a organizacemi z Islandu, Lichtenštejnska a Norska.

Tzv. horizontální participace lidí s žitou zkušeností (tj. zvyšování jejich kompetencí a využívání vzájemné podpory členů komunity) není v ČR využívána dostatečně a systémově, podpora a rozvoj programů horizontální participace lidí užívajících drogy je v ČR nízká. Využívání pomáhajících služeb komplikuje řada bariér na straně klientů i poskytovatelů, proto zapojení osob s žitou zkušeností představuje efektivní způsob při zprostředkování podpory a pomoci. Peer práce je metoda participativní práce a je tedy důležité, aby při jejím zavádění do praxe zůstaly zachovány participativní principy jako je opravdové zapojení, rovná redistribuce moci mezi peer pracovníky a pomáhajícími pracovníky ve službách a jejich zmocňování na všech úrovních. Společnost Podané ruce na začátku vznikla díky aktivitě lidí s žitou zkušeností a vždy byla a zůstává otevřená využívání inovativních přístupů a metod práce ve svých službách. Tento manuál mapuje dosavadní zkušenosti, zaměřuje se na výhody participativního přístupu, jeho slabé stránky, možné bariéry či úskalí a poskytuje vodítko pro zapojení osob s žitou

zkušeností do služeb a ukotvení spolupráce s peery a peer pracovníky. Budeme samozřejmě rádi, když bude manuál sloužit jako inspirace pro další organizace, které využívají participativní metody práce nebo uvažují o jejich zavedení. Tento manuál je otevřeným dokumentem, který je do budoucna přístupný dalším doplněním a revizím.

Obsah

TEORETICKÁ ČÁST	1
1 HISTORIE PEERSTVÍ A SHRUTÍ SVĚPOMOCNÝCH A PARTICIPATIVNÍCH AKTIVIT V ČR	1
2 ZAPOJENÍ PRACOVNÍKŮ S ŽITOU ZKUŠENOSTÍ DO SLUŽEB SPOLEČNOSTI PODANÉ RUCE	3
2.1 VYMEZENÍ TÉMATU A VYMEZENÍ POJMŮ	3
2.2 ZAPOJENÍ A ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ	5
2.3 PEER MENTORING.....	7
2.4 ZVLÁDÁNÍ RELAPSU A SYNDROMU VYHOŘENÍ.....	8
3 STRATEGIE PODPORY PEER PRACOVNÍKŮ	10
3.1 VZDĚLÁVÁNÍ PEER PRACOVNÍKŮ, PROFESNÍ ROZVOJ	10
3.2 ODMĚŇOVÁNÍ PEER PRACOVNÍKŮ	11
3.3 DALŠÍ PODPORA PEER PRACOVNÍKŮ	11
PRAKTICKÁ ČÁST	12
4 SKUPINA STREET SUPPORT.....	12
4.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ.....	12
4.2 PEER MENTORING.....	14
NÍZKOPRAHOVÉ PROGRAMY, PROGRAMY SNIŽOVÁNÍ RIZIK	14
5 TERÉNNÍ PROGRAMY	14
5.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ.....	14
5.2 PEER MENTORING.....	16
6 KONTAKTNÍ CENTRA PRO UŽIVATELE DROG.....	17
6.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ.....	17
6.2 PEER MENTORING.....	19
7 KONTAKTNÍ CENTRUM PRO UŽIVATELE ALKOHOLU	20
7.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ.....	20
7.2 PEER MENTORING.....	22
8 SUBSTITUČNÍ PROGRAMY	23
8.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ.....	23
8.2 PEER MENTORING.....	24
PORADENSKÉ A TERAPEUTICKÉ SLUŽBY	25
9 PORADENSKÉ CENTRUM	25
9.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ.....	25
9.2 PEER MENTORING.....	27
10 TERAPEUTICKÉ CENTRUM	28
10.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ.....	28
10.2 PEER MENTORING	30
11 PŘECHODOVÉ BYTY.....	31

11.1	ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ.....	31
11.2	PEER MENTORING.....	33
12	PŘÍLOHY.....	35
	PŘÍLOHA 1. CHECK LIST.....	35
	PŘÍLOHA 2. ÚROVNĚ PEERSTVÍ.....	37
	ZDROJE.....	39

TEORETICKÁ ČÁST

V následujících kapitolách teoretické části metodického materiálu se zabýváme úvodem do historie peerství, snažíme se definovat a vysvětlit relevantní pojmy, výrazy, koncepty. Dále se zamýšlíme nad procesem zapojování a zaměstnávání pracovníků s žitou zkušeností ve službách Společnosti Podané ruce včetně možností efektivní podpory vzájemné spolupráce.

1 HISTORIE PEERSTVÍ A SHRUTÍ SVÉPOMOCNÝCH A PARTICIPATIVNÍCH AKTIVIT V ČR

Organizovaná peer podpora, jak ji známe v současnosti, má své počátky v sedmdesátých letech minulého století v participativním hnutí v oblasti duševního zdraví. Toto sociální hnutí (recovery movement) zmocnilo bývalé uživatele služeb duševního zdraví, aby si navzájem pomáhali (Tang, 2013).¹ Primárně se tedy peerství rozvinulo v oblasti duševního zdraví, ale rychle se rozrostlo i do dalších sfér a mimo jiné i do oblasti užívání návykových látek.

Jedna z hlavních oblastí, kde se peerství začalo využívat v oblasti užívání návykových látek, je oblast HIV/AIDS, a to zejména HIV preventivní programy na celém světě. Počáteční aktivity HIV prevence mezi uživateli drog směřovaly ke zvyšování informovanosti, jak předcházet infekci a jak se chovat, aby nedocházelo nákaze a k šíření infekce. Následně byly zahájeny programy věnující se prevenci ochrany zdraví členů komunity, a to nejen v oblasti HIV, ale také v dalších oblastech, např. u virové hepatitidy typu B a C (Matějková, 2013).² Převážná většina organizací, které se dnes zabývají podporou uživatelů drog, se zprvu formovala spíše jako svépomocné skupiny, které do svých aktivit zapojovaly nejen samotné uživatele, ale také jejich rodiny, přátele, bývalé uživatele a profesionály ze sociálních služeb.

Svépomocné programy vyvíjejí řadu aktivit, které slouží k podpoře a řešení při zvládnání různých nepříznivých životních událostí za pomoci těch, kteří mají stejnou nebo podobnou zkušenost. V oblasti užívání návykových látek jsou tyto programy vyhodnocovány jako účinné (např. Kelly a kol. 2020). Mezi svépomocné programy lze zařadit i tzv. peer programy, ve kterých pracují aktivní nebo bývalí uživatelé návykových látek a také programy sekundární výměny, které využívají k distribuci a výměně injekčního materiálu aktivní uživatele (Matějková, 2013).

Svépomocné iniciativy se historicky rozvíjely také na území dnešní ČR už od poloviny 19. století. V průběhu 19. a do počátku 20. století působilo na území ČR cekem 10 „bratrstev a spolků střídmosti“ a dokonce jeden „spolek střídmosti pro mladistvé“. Asi nejstarší svépomocnou skupinou, která kontinuálně působí na území ČR, je KLUS (Klub lidí usilujících o střízlivost, založený v únoru 1948 Jaroslavem Skálou v rámci protialkoholního oddělení u Apolináře v Praze (Pěstová a kol. 2021). V období komunistického režimu působilo v ČR několik takových kvazi-svépomocných skupin založených a vedených odborníky na léčbu

¹ Dostupné z: http://peersforprogress.org/pfp_blog/a-brief-history-of-peer-support-origins/

² Dostupné z:

https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/53811/DPTX_2t012_1_11110_0_340340_0_133529.pdf?sequence=1&isAllowed=y

závislostí v rámci různých léčebných zařízení. Funkce těchto skupin byla především ve vzájemné podpoře v abstinenci a zotavení ze závislosti, především alkoholové. Komunistickým režimem, který jinak značně kontroloval a omezoval svépomocné občanské iniciativy, byla činnost těchto skupin tolerována v zejména v případě alkoholu, ale nikoliv v oblasti nelegálních drog, jejich problém oficiálně neexistoval. Po pádu komunistického režimu dostala dosud více méně nelegální svépomoc uživatelům drog prostor k rozvoji. Nicméně dodnes je v ČR patrný menší vliv svépomocných participativních principů v procesu léčby a zotavení ze závislosti a současné léčebné programy do značné míry stále ovlivňuje tzv. expertní model (Gabrhelík a Miovský, 2009).

V současnosti jsou v ČR nejrozšířenější tzv. 12krokové svépomocné programy, ke kterým patří Anonymní alkoholici (v ČR působí cca 65 skupin AA ve 45 městech), Anonymní narkomani (celkem 6 skupin působících v ČR), Al-Anon (setkání se konají v 10 městech ČR a k dispozici jsou také online setkání), Anonymní gambleři (3 skupiny v Brně, v Plzni a v Praze), Fungování a nabídka svépomocných programů v ČR souhrnně mapuje Národní monitorovací středisko pro drogy a závislosti (Chomynová et al., 2022) a činnost skupiny Anonymní gambleři v ČR popsal nedávno Trantina (2016).

V posledních letech se v ČR rozvíjejí iniciativy a projekty založené na participativních principech, ve kterých probíhá síťování lidí s žitou zkušeností, jejich vzdělávání a zmocňování a jejich spolupráce s odbornými službami a integrace do programů odborných služeb. Vznikají také projekty a koncepty pro podporu práce peerů ve službách, např. organizace Renadi v Brně.³ V r. 2019 vznikl v Praze Spolek lidí ohrožených narkomanií – SLON,⁴ který cílí na zmocnění lidí užívajících drogy a na jejich zapojení do společensky prospěšných aktivit. V Brně se od r. 2018 schází neformální skupina Zotavení Brno⁵ sdružující lidi se zkušeností se závislostí a jejich blízké, která se zaměřuje na podporu různých forem zotavení se svépomocnou podporou a poskytuje terénní podporu rodinám v jejich přirozeném prostředí, přičemž terénní tým tvoří vždy jeden odborník-terapeut a jeden recovery kouč (Nepustil, 2021).

Společnost Podané ruce je do značné míry lídrem těchto participativních aktivit a iniciativ v ČR. Participativní metody práce s lidmi s žitou zkušeností s užíváním návykových látek jsou neoddelitelnou součástí Společnosti podané ruce od samotného počátku jejího vzniku v roce 1984, kdy začala působit původně jako neformální skupina fungující na principech svépomoci. V posledních letech podporuje participaci lidí s žitou zkušeností a rozvoj peer práce SYSTÉMOVĚ. Byla iniciátorem výcviku v recovery koučování,⁶ který je určen pro lidi s vlastní zkušeností se závislostí nebo se zkušeností v roli blízkého (Nepustil a kol., 2021). Absolventi výcviku působí ve Společnosti Podané ruce a v dalších organizacích v ČR (např. Advaita, Progressive, Renadi, Renarkon). V rámci projektu Street Support Společnosti Podané ruce vznikla v r. 2017 v Brně skupina Street Support,⁷ která sdružuje a organizuje lidi užívající drogy, kteří působí na pozici peer pracovníků. Skupina je založena na principu participace a vzájemné podpory a je aktivní také v advokacii pro lidi užívající drogy.

³ <https://www.renadi.cz/cs/projekty>

⁴ <https://www.facebook.com/SpolekLidiOhrozenychNarkomani/>

⁵ <https://www.zotavenibrno.cz/>

⁶ <https://www.recoverykoucovani.cz/kdo-jsme/>

⁷ <https://www.facebook.com/StreetSupportBrno/>

V r. 2022 zahájila Společnost Podané ruce projekt Podpora participace osob s žitou zkušeností do adiktologických služeb.⁸ V rámci tohoto projektu proběhl v září 2022 v Brně seminář Participace osob s žitou zkušeností do adiktologických služeb⁹, další běh vzdělávání v recovery koučování, výcvik peer pracovníků a závěrečná konference Participace osob s žitou zkušeností v září 2023¹⁰. V rámci projektu byl také podpořen vznik Unie lidí se zkušeností se závislostí, jejímž smyslem je pomoci sobě i ostatním, výměna zkušeností, destigmatizace lidí užívajících drogy a problematiky závislostí a advokacie směrem k participaci lidí se zkušeností v nastavení systému služeb a politiky v oblasti závislostí.

V rámci projektu Podpora participace osob s žitou zkušeností do adiktologických služeb vznikla také řada metodických materiálů včetně této metodiky.

2 ZAPOJENÍ PRACOVNÍKŮ S ŽITOU ZKUŠENOSTÍ DO SLUŽEB SPOLEČNOSTI PODANÉ RUCE

2.1 VYMEZENÍ TÉMATU A VYMEZENÍ POJMŮ

Tento metodický materiál se zabývá především problematikou zapojení a zaměstnávání lidí, jež mají vlastní žitou zkušenost s užíváním návykových látek (peerů), v odborných službách. Zapojení peerů přispívá ke zvýšení důvěry a propojení služeb, navýšení kapacit služeb a zároveň i obohacení programu služeb. Dále je zapojení a zaměstnávání peerů velmi dobrým a efektivním nástrojem pro propojení organizace s drogovou scénou, což přináší nejen odborné znalosti, ale i zkušenosti s užíváním návykových látek. Intervence řízené peery se navíc ukázaly jako vysoce účinné strategie (International HIV/AIDS Alliance, 2015).¹¹ Ne každá služba nebo program může být schopen zapojit peery jako zaměstnance, ale existují i jiné způsoby, jak poskytnout příležitost k účinnému zapojení klientů do programu služeb (dobrovolnictví, práce na dohodu, apod).

Nejčastěji jsou v současné době peer pracovníci zapojováni v nízkoprahových harm reduction programech, jako jsou terénní služby a kontaktní centra, kde mohou být významnou spojkou mezi oficiálním systémem podpory a skrytou populací uživatelů drog, která je jen velmi těžko kontaktovatelná a není navázána na odborné služby. Být peer pracovníkem v programu harm reduction člověka posune z pozice bývalého nebo současného uživatele návykových látek do rovnocennější role. Přesto se peeri mohou na pracovišti setkat s předsudky a stigmatizací. Na peer pracovníky se často vztahují jiné zásady a omezení než na ostatní zaměstnance na pracovišti. Běžnou zpětnou vazbou od pracovníků z prostředí harm reduction je, že ačkoli jsou na jednu stranu hrdí na své úspěchy při zvládnání problémů se závislostí a nestydí se za to, že mají žitou zkušeností s užíváním návykových látek, byli by na druhou stranu rádi, aby s nimi bylo zacházeno jako s jakýmkoliv jiným zaměstnancem (Toronto Community Hep C Program, 2018).¹²

⁸ <https://podaneruce.cz/projekty/podpora-participace-osob-s-zitou-zkusenosti-do-adiktologickych-sluzeb/>

⁹ <https://podaneruce.cz/na-odbornem-seminari-o-participaci-osob-s-zitou-zkusenosti-se-predstavi-kolegove-z-norska/>

¹⁰ <https://podaneruce.cz/projekty/podpora-participace-osob-s-zitou-zkusenosti-do-adiktologickych-sluzeb/>

¹¹ Dostupné z: https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/08/Employment_Guide_final_2_original.pdf

¹² Dostupné z: <https://www.srchc.ca/wp-content/uploads/2018/11/TCHCP-Peer-Manual-Final-PDF-web.pdf>

Zároveň v adiktologických službách pracují peeri, kteří jsou již stabilizovaní ve svém životě, případně absolvovali recovery výcvik a další vzdělání. Tito peeri mohou ve službách fungovat jako recovery koučové nebo jako běžní pracovníci, kteří mají vlastní zkušenost jako přidanou hodnotu, kterou mohou pracovně využít.

V následující sekci se budeme věnovat vymezení pojmu peer, peer pracovník a peer recovery kouč. Jedná se o definice vycházející z praxe našich programů, které pomáhají tomu, abychom mohli co nejlépe specifikovat zapojení peerů různého druhu do našich služeb.

VYMEZENÍ POJMU PEER

Peer je člověk s vlastní žitou zkušeností, který ji aktivně uplatňuje při pomoci ostatním. Pro lidi hledající pomoc v souvislosti s užíváním drog a se závislostí může být inspirátorem, motivátorem, vzorem, průvodcem a parťákem. Na rozdíl od standardních pracovníků služeb má peer větší přehled o komunitě cílové skupiny, na kterou běžný pracovník většinou nemá dosah – má tedy možnost s lidmi z cílové skupiny komunikovat nejen na horizontální úrovni, ale také má k cílové skupině snadnější a autentičtější přístup. Pro efektivnější práci s cílovou skupinou může tedy peer využít osobní kontakty, aktuální informace, znalost prostředí, lidí, jejich důvěru, vlastní empatii, znalost strategií zvládnání obtížných situací apod.

VYMEZENÍ POJMU PEER PRACOVNÍK

Peer pracovník je peer formálně zapojený do procesu poskytování pomáhající služby. Může se jednat o člověka aktivně užívajícího návykové látky, ale i abstinenta. S lidmi rizikově užívajícími návykové látky sdílí podobnou sociální či životní situaci, řeší podobné problémy a pohybuje se ve stejném prostředí. Uživatelům poskytují peer pracovníci například základní zdravotní ošetření, mění jim injekční materiál či je například doprovází na testování infekčních nemocí a k jejich léčbě.

U peer pracovníka může docházet k situacím, kdy je peer zároveň pracovníkem i klientem dané služby. V momentě, kdy je peer pracovník i uživatelem a klientem, je nutné jasně definovat jeho role, které v dané službě má, a oddělovat je. Znamená to, že odborní pracovníci musí rozlišovat, kdy je jedinec ve službě jako klient a kdy jako peer pracovník. Tato „dvojrole“ přináší mnohá úskalí a komplikace jak pro službu, tak pro peera a ostatní klienty (nejasné vymezení rolí, přeskokování z role do role, nedorozumění pramenící z nejasně nastavených hranic). Z tohoto důvodu je tedy na zvážení každé služby, zda je pro ni vhodný peer pracovník, který je zároveň jejím klientem.

VYMEZENÍ POJMU PEER RECOVERY KOUČ

Peer recovery kouč je člověk s vlastní žitou zkušeností, kterou využívá při pomoci lidem zotavujícím se ze závislosti. Peer pracovník se stává recovery koučem tím, že systematicky pracuje se svou zkušeností a učí se ji používat tak, aby mohl co nejlépe pomoci ostatním v situaci podobné té, kterou sám zažil. Zaměřuje se na rozvoj silných stránek, rozvíjí potenciál klienta, pomáhá mu využít jeho vlastních schopností. Je průvodcem na cestě zotavením. Peer recovery kouč, pokud je zapojen do poskytování odborných služeb, má značnou míru

zodpovědnosti a samostatnosti. Je tedy potřebná nižší míra jeho vedení, než je tomu u peer pracovníka. Peer recovery kouč disponuje větším náhledem na svoji závislost, je schopen sebereflexe, zná svoje limity a vědomě s nimi pracuje.

Peer recovery koučové jsou ve službách využíváni zejména v zotavovacích službách, v poradenských a terapeutických centrech. Jejich role se liší od peer pracovníků zejména tím, že recovery kouč není klientem služby a jeho role jako člena pracovního týmu je tím jasnější. Zároveň lze konstatovat, že peer recovery koučové jsou ve stabilizované životní situaci, mají zpracováno téma vlastního užívání a rizika spojená s nekontrolovaným užíváním psychoaktivní látky a případným relapsem jsou u recovery koučů nižší.

2.2 ZAPOJENÍ A ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ

Zapojení peerů přináší specifické výhody nejen službám jako takovým, ale je přínosné zejména pro jejich klienty. Pracovník s vlastní žitou zkušeností je nenahraditelného nástroj pro komunikaci s cílovou skupinou. Peřeři mají mnohdy snazší přístup ke klientům či potenciálním klientům a přirozeně se pohybují v prostředí cílové skupiny.

Při práci s peery se však často projevuje překryv rolí, ve kterých ve službách působí. Často se stává, že jsou sledovány jak horizontální cíle, které směřují spíše k samotným peerům (podpora silných stránek a zdrojů stabilizace jejich vlastní situace a zotavení, sociální integrace a další), tak vertikální cíle, které směřují k působení peera na cílovou skupinu uživatelů drog (Nepustil a Geregová, 2020).

2.2.1 REKRUTOVÁNÍ PEERŮ

Při výběru peerů je dobré přihlédnout k doporučení někoho z komunity uživatelů drog nebo stávajícího peera, který má se zájemcem zkušenost (například se znají z osobního života). Neméně důležitá je i zkušenost profesionálních pracovníků, kteří se s ním dlouhodobě setkávají a mají tak možnost sledovat jeho postoj vůči vrstevnické skupině a další předpoklady vhodné pro práci peera (Nepustil a Geregová, 2020).

Rekrutování peerů dále může probíhat skrze oslovování absolventů výcviku recovery koučů, potažmo je možné oslovit konkrétní osobu pracující pro peer komunitu, doléčovací centra, léčebny, které mají své „kluby absolventů“. Možné je také rekrutovat peery pomocí inzerátů na webových stránkách pomáhajících organizací nebo portálů nabízejících pracovní pozice.

Před zahájením spolupráce s peerem je potřeba dobře vymezit oblast a pravidla spolupráce promyslet a společně probrat některé rizikové oblasti. Eliminuje se tím možnost překvapení z rizikových situací a předchází se nedorozuměním a konfliktním situacím. Tyto oblasti jsou uvedeny v příloze číslo 1: CHECK LIST.

2.2.2 PRÁVA A POVINNOSTI

Organizace má povinnost vytvořit pro pracovníky stabilní a přátelské prostředí, které utváří rovný přístup a bezpečí. Další povinností organizace a současně také podstatným právem peera je právo na zaškolení do služeb a určení garanta/mentora tj. spolupracovníka z řad členů

týmu, na kterého se mohou v případě potřeby kdykoliv obrátit. Práva a povinnosti organizace jsou stanoveny v metodikách a vnitřních předpisech. Peer pracovník by měl být s těmito předpisy seznámen.

Peer pracovníci mají základní povinnosti jako například zachovávat mlčenlivost, komunikovat s týmem, vystupovat v souladu s cíli a posláním organizace. Dále se povinnosti a zodpovědnosti peerů mohou lišit v kontextu jednotlivých služeb (jiné povinnosti mají například peer pracovníci v nízkoprahových zařízeních a jiné povinnosti zase mají peer recovery koučové působící v poradenských/terapeutických službách).

2.2.3 ROLE PEERA

Peer přináší vlastní žitou zkušenost a zprostředkovává ji nejen klientům, ale i pracovníkům, týmům a vedení služeb. Umožňuje jiný druh komunikace s klientem, než který nabízí samotná služba. Konkrétní role a pracovní pozice je dána typem služby a konkrétním programem, ve kterém peer působí. Rolí peera je být vzorem a parťákem klientům, cíleně a vědomě pomáhat naplňovat cíle a poslání služby pomocí vlastní žité zkušenosti. Další rolí peera je nabourávání stereotypů a zažitých postupů směrem ke klientům a lidem s žitou zkušeností, které mohou být pro služby a pro klienty mnohdy omezující a svazující.

Při práci s peery je nutné mít na paměti, že ne všichni peer pracovníci se snaží stát se profesionály v sociálních službách a peer práce není profesionalizací podmíněna. Je užitečné podporovat různé úrovně angažovanosti a příležitosti pro zapojení, ale zároveň je nutné pamatovat na to, že ne všichni peer pracovníci usilují o pozici odborného pracovníka nebo o zaměstnání na plný úvazek. Míra zapojení peerů může být různá a může balancovat na pomezí mezi dobrovolným zapojením a peer prací za odměnu.

Při práci v sociálních službách je velmi důležité věnovat zvýšenou pozornost hranicím, které jsou při práci s klienty klíčové. Občasné překročení těchto hranic však může být dobrou a zdravou zkušeností pro všechny, jež v sociálních službách pracují. Flexibilita při vymezení hranic je však individuální – proto je důležité, aby peeri byli proškoleni v otázkách jednání mezi členy týmu na pracovišti a dodržovali kodex chování. Peer pracovníci v harm reduction službách navíc vymezují nové hranice ve vztazích mezi sebou a svými novými kolegy a posouvají se z předchozí role klienta do role kolegy-pracovníka služby. Dále je také dobré brát v potaz, že se může změnit i vztah mezi vrstevníky z řad klientů služeb a peer pracovníky.

2.2.4 KOMPETENCE PEERA

Kompetence, které se obecně od peerů očekávají, jsou následující:

- otevřenost dohodě
- ochota na sobě pracovat
- sebereflexe
- ochota respektovat dohodu se službou
- schopnost pracovat v týmu, základní míra zodpovědnosti
- základní komunikační schopnosti
- schopnost přijímat a poskytovat zpětnou vazbu
- základní organizační schopnosti (být kontaktovatelný/dostupný, brát telefon, chodit včas)

Další kompetence vyplývají ze specifík jednotlivých služeb a mohou se tedy lišit. Každý pracovní tým, který se rozhodne přijmout do svých řad člověka s žitou zkušeností na pozici peera, si vytváří vlastní schéma jeho zapojení s ohledem na pravidla služby, personální a osobnostní složení týmu, filozofii organizace (pod níž spadá) a podobně. Důležité je mít na paměti, že klíčové hodnoty při práci s peery jsou partnerský vztah mezi profesionálními pracovníky a peery, ochota plnohodnotně zapojit peera do týmové spolupráce, respekt k odlišným životním zkušenostem a pracovním návykům peera, zaměření na silné stránky peera a chuť a ochota budovat organizační kulturu společně s peer pracovníky (Nepustil a Geregová, 2020). V závislosti na kompetencích peera a míře jeho zapojení do týmu a programu mohou peeri participovat na podobě služby. Formálně mohou peeri ve službách Společnosti Podané ruce podat podněty, náměty, ale i připomínky k chodu služby, pravidlům služby apod.

2.3 PEER MENTORING

Jako mentoring je označován vztah a spolupráce mezi peer pracovníkem a zkušenějším zaměstnancem organizace, který je určen vedoucím jako peerův garant. Zkušenější zaměstnanci mohou peerům pomáhat s úspěšným zapojením do pracovního prostředí a se získáváním podpory v jejich profesních rolích. Mentoring může mít formu telefonického rozhovoru či osobního rozhovoru v kanceláři. Je-li peer pracovník zároveň klientem služby, mentoři/garanti mohou také poskytovat podporu při zvládnutí situací, kdy se tyto role můžou střetávat. Zahrnutí peer mentoringu do zaškolovacího procesu peerů je naprostou nutností. Na začátku spolupráce s peerem je proto nutné, aby služba určila pracovníka, který bude fungovat jako mentor/garant, který bude peerovi pomáhat nejen v procesu zaškolování, ale který s ním bude dlouhodobě spolupracovat.

2.3.1 KONTROLA PRÁCE PEERA

Mentor je zodpovědný za kontrolu práce peera a za řešení komplikací či obtíží, které mohou v práci peera nastat. Je proto důležité vydefinovat, jakým způsobem probíhá zpětná vazba, kdo všechno se může vyjádřit k práci peer pracovníka nebo zda i peer může dávat zpětnou vazbu svým kolegům.

2.3.2 RIZIKA PŘI PRÁCI PEERŮ

Během výkonu práce peerů se může objevit řada rizikových situací, které (pokud nejsou včas odhaleny a řešeny) mohou ovlivnit nejen kvalitu práce, ale i jeho bezpečí. Neřešené rizikové situace mohou vyústit v překážky a omezení, se kterými je náročné se vypořádat. Možnost existence a výskytu rizik je proto nutné dopředu s peerem prokonzultovat a ujistit se, že si je peer vědom možných rizikových faktorů a zná možnosti jejich eventuálního řešení. Jako nejčastější příklady lze uvést nebezpečí spojené s místem výkonu práce peera (v terénu), nepřijetí peera klientem a zejména pak riziko relapsu a syndromu vyhoření, které je řešeno v samostatné kapitole manuálu.

2.3.3 LIMITY PRÁCE A MOŽNÉ PŘEKÁŽKY

Limity chápeme jako faktory, které znemožňují práci peera, které úzce souvisí s peerem samotným (jeho charakterem, zkušenostmi, schopnostmi, apod) a které znamenají nepřekonatelnou hranici pro další práci. Překážky naopak chápeme jako faktory komplikující práci peera, které je možné překonat a pokračovat v práci dál. Na limity a překážky, práce je potřeba peera připravit, společně je identifikovat a diskutovat. Přitom je nutné brát v úvahu nejen jejich různorodost, ale i odlišnou individualitu každého peera. Mezi nejčastější limity patří např. pro peera často těžko uchopitelný výskyt duálních vztahů a s tím související nastavení profesních hranic. Limity a překážky jsou dále popsány v praktické části u jednotlivých typů služeb Společnosti Podané ruce.

2.4 ZVLÁDÁNÍ RELAPSU A SYNDROMU VYHOŘENÍ

CO JE RELAPS?

Návrat k pití nebo k užívání jiných drog po období abstinence, často doprovázený návratem příznaků závislosti. Rychlost, se kterou se příznaky závislosti vrátí, se považuje za klíčový indikátor posuzování stupně závislosti. Relaps bývá doprovázen souborem příznaků označovaných jako „syndrom porušení abstinence“ (deprese, rezignace, pocity viny, hněv), které prohloubí a upevní obnovené užívání drogy a mohou vést k dalšímu kolu drogové kariéry. Někteří autoři odlišují relaps a laps (uklouznutí), označující izolované užití alkoholu nebo drog (Kalina a kol., 2001).¹³

POROZUMĚNÍ RELAPSU

K relapsu dochází na základě mnoha psychologických, sociálních i fyzických faktorů, zejména, když se lidé musí adaptovat na změny v životním stylu (např. v oblasti zdraví, osobních vztahů, financí, bydlení, zaměstnání nebo právních problémů).

PREVENCE RELAPSU

Prevence relapsu je přístup zaměřený na sebekontrolu, a je používán při léčbě různých druhů závislého chování. Jedná se o psychoedukační program, kombinující techniky kognitivních intervencí a trénink dovedností s cílem pomoci člověku změnit jeho závislé chování a udržet tyto navozené změny. Cílem je zlepšení sebekontroly, anticipování rizikových situací a zlepšení dovedností jejich zvládnutí. V praxi PR jsou klíčovými pojmy: zvyšování sebeuvědomění, anticipace a vyhýbání se rizikovým situacím, kontraktování atd. S úspěchem je však v současné době používán při léčbě všech typů závislého chování (gambling, kouření, workoholismus, bulimie atd.) (Kalina a kol., 2001).

STRATEGIE ORGANIZACE

Co tedy můžeme dělat v rámci organizace? Prvním krokem je citlivost pracovních postupů a procesů k abstinujícím peerům. Pokud se však některý z pracovníků potýká s relapsem, zaměřte se společně na aktuální sociální, zdravotní nebo ekonomické faktory, které vedly k relapsu. Dovednosti řízení emoční pohody, řešení problémů a nácvik dovedností, to vše jsou důležité typy psychosociální podpory, které poskytují dlouhodobou podporu při zvládnutí relapsu (International HIV/AIDS Alliance, 2015).

¹³ Dostupné z: <https://www.drogy-info.cz/publikace/glosar/>

CO JE SYNDROM VYHOŘENÍ?

Syndrom vyhoření je definován jako soubor příznaků, vyskytující se zejména u pracovníků pomáhajících profesí, odvozený z dlouhodobé zátěže, kterou přináší práce s lidmi (Slovník sociální práce, Matoušek). K vyhoření dochází, když se pracovníci cítí přetížení problémy druhých a neschopní nebo bezmocní situaci změnit. Je to běžná reakce na chronické emoční vypětí intenzivní práce s jinými lidmi, zejména s těmi, kteří mají vážné problémy nebo nemoci.

CO ZPŮSOBUJE SYNDROM VYHOŘENÍ?

Pracovníci s žitou zkušeností mohou zažít řadu náročných situací souvisejících s osobním životem a prací. Mohou se cítit zatíženi péčí o klienty se složitými a rozmanitými potřebami, zejména v prostředí s omezenými zdroji, vysokou mírou stigmatizace a diskriminace a vysokou úrovní poptávky. Velké pracovní vytížení může vést k tomu, že zaměstnanci budou mít omezený čas na reflexi a zpracování těchto zkušeností.

JAKÉ JSOU PROJEVY SYNDROMU VYHOŘENÍ?

Fyzické příznaky mohou zahrnovat nedostatek energie, chronickou únavu, slabost, gastrointestinální potíže a hypertenzi. Časté jsou také bolesti zad, hlavy, svalové napětí a hubnutí.

Behaviorální symptomy mohou zahrnovat potíže v oblasti paměti, pozornosti, soustředění, podrážděnosti, náchylnosti ke konfliktu s kolegy a rodinou, absentérství; sníženou produktivitu; zvýšenou potřebu užívání alkoholu a jiných drog, dále relaps a nespavost nebo narušený spánek. Časté jsou také negativní postoje ke klientům, kolegům a nechuť se dále vzdělávat.

Psychologické příznaky mohou zahrnovat frustraci, hněv, ztrátu sebeúcty nebo zájmu o práci, pocity beznaděje, bezmoci nebo nedocení, depresi a úzkost.

INDIVIDUÁLNÍ STRATEGIE PREVENCE RELAPSU

DOPŘEJTE SI ČAS PRO SEBE
MĚJTE REALISTICKÁ OČEKÁVÁNÍ OD SVÝCH KLIENTŮ, ORGANIZACE I OD SEBE
JEZTE ZDRAVĚ A PRAVIDELNĚ
VYHÝBEJTE SE NEBO KONZULTUJTE UŽÍVÁNÍ NÁVYKOVÝCH LÁTEK A ALKOHOLU
DBEJTE NA SVOJE ZDRAVÍ, MĚJTE PRAVIDELNÝ POHYB/CVIČENÍ
BUĎTE SI VĚDOMÍ SVÝCH OBVYKLÝCH A NEOBVYKLÝCH REAKCÍ V RŮZNÝCH SITUACÍCH
IDENTIFIKUJTE SÍŤ PODPORY KE KONZULTOVÁNÍ PRÁCE A DALŠÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

STRATEGIE ORGANIZACE PŘI PREVENCÍ RELAPSU

ŠKOLENÍ ZAMĚSTNANCŮ V OBLASTI PREVENCE VYHOŘENÍ
PODPORA KOMUNIKACE MEZI ZAMĚSTNANCI ZLEPŠUJE MORÁLKU A POVZBUZUJE ZAMĚSTNANCE, ABY SE CÍTLI SOUČÁSTÍ TÝMU
POZOROVÁNÍ A REAKCE NA ZMĚNY V ÚROVNI STRESU V TÝMU
PODPORA ZDRAVÉ ROVNOVÁHY MEZI PRACOVNÍM A SOUKROMÝM ŽIVOTEM ZAMĚSTNANCŮ
STANOVENÍ KONKRÉTNÍCH A REALISTICKÝCH CÍLŮ NA KAŽDÝ TÝDEN POMÁHÁ ZAMĚSTNANCŮM ZŮSTAT SOUSTŘEDĚNÍ A MÍT POCIT ÚSPĚCHU
OTEVŘENÁ KOMUNIKACE O NEGATIVNÍCH VLIVECH, KTERÉ MAJÍ DOPAD NA PRACOVNÍ ATMOSFÉRU A NA VÝSLEDKY ORGANIZACE

3 STRATEGIE PODPORY PEER PRACOVNÍKŮ

Uvážená a prakticky ukotvená strategie podpory peer pracovníků ze strany zaměstnávající organizace představuje důležitý motivační a stabilizační prvek, který může podstatně ovlivnit kvalitu společného fungování. V praxi se jedná o nabídku takových aktivit, které zvyšují spokojenost pracovníků a jejich zájem o dlouhodobou spolupráci. Mezi formy podpory patří např. systém odměňování, nabídka vzdělávání a dalšího rozvoje, pravidelná komunikace a zpětná vazba, uznání úspěchů.

3.1 VZDĚLÁVÁNÍ PEER PRACOVNÍKŮ, PROFESNÍ ROZVOJ

Zejména v případě začínajících peer pracovníků je vzdělávání více než prospěšné pro osvojení a upevnění základních dovedností a získání informací v tématech, se kterými se budou setkávat při práci s klienty i sociálními službami.

V současné době Společnost Podané ruce nabízí a realizuje dva typy základních edukačních programů pro peer pracovníky:

- nízkoprahovým peer pracovníkům je určeno modulární vzdělávání v rozsahu 24 vyučovací hodiny, které má charakter krátkodobých kurzů. Témata si účastníci vybírají podle potřeby a využitelnosti po vzájemné domluvě v pracovním týmu. Jedná se např. o základy první pomoci, zdraví a infekční nemoci, efektivní komunikaci, práci s agresí, práva a síť pomoci, péči o sebe, trauma a závislost atd. Syllabus kurzu je podrobně rozpracován v Metodice vzdělávání peer pracovníků,
- peer recovery pracovníkům je doporučeno (není povinné) absolvování Základního vzdělávacího programu pro recovery kouče. Výcvik je časově rozložen zhruba do jednoho kalendářního roku a obsahuje 80 vyučovací hodiny teorie a 40 hodin praxe/stáže. Dle možností nebo poptávky je kurz realizován jedenkrát ročně. Syllabus programu je podrobně rozpracován v metodice Základní vzdělávací program pro recovery kouče.

Absolvování základních edukačních programů je následně vhodné doplňovat dalším průběžným vzděláváním v akreditovaných kurzech, neformálním vzděláváním atd., a to podle zájmu a potřeby každého konkrétního peer pracovníka.

3.2 ODMĚŇOVÁNÍ PEER PRACOVNÍKŮ

Před uzavřením pracovní smlouvy s peer pracovníkem je pro zaměstnávající organizaci klíčové zvážit a definovat jak eventuální možnosti jeho financování, tak výši úvazku i s ohledem na jeho časové a další možnosti. Výše úvazku peer pracovníků se může podle potřeby v různých typech služeb diametrálně lišit. Protože peer pracovníci nespádají pod zákon o sociálních službách 108/2006 Sb., je financování jejich pracovních pozic komplikovanější. Převážně jsou využívány projekty a granty. V tomto ohledu je dobré zvažovat postupy pro systémovou změnu, která by peerům umožnila jistotu pravidelného finančního odměňování.

3.3 DALŠÍ PODPORA PEER PRACOVNÍKŮ

Kromě osobní subvence peer pracovníka ze strany garanta/mentora patří mezi významné možnosti podpory supervize. Prospěšné je nejen zavedení pravidelných supervizí pracovních týmů, ale i možnost využití individuální supervize/intervize pro jednotlivce.

Pro organizace, které využívají participativní metody práce nebo zvažují jejich zavedení, se doporučuje určit jednoho konkrétního pracovníka, který by byl koordinátorem peer a recovery témat napříč celou organizací. Tento pracovník může zaštitit spolupráci nejen v kontextu strategie podpory včetně financování, ale také se specializovat na běžné fungování peerů v organizaci. Dále může organizovat supervize, plánovat a realizovat pravidelná setkání peer pracovníků, shromažďovat jejich podněty, potřeby, ale i zpětnou vazbu na spolupráci se zaměstnávající organizací.

Do budoucna je vhodné uvažovat o hledání nových způsobů spolupráce peer pracovníků nejen napříč jednotlivými službami zaměstnávající organizace, ale i možnostech síťování mezi organizacemi navzájem. Přínosné v tomto ohledu může být navazování užší spolupráce s nezávislými zastřešujícími peer organizacemi jako např. Unie Lidí se Zkušeností se Závislostí.

V neposlední řadě společně s tímto dokumentem vznikly i další metodické materiály:

- Etické aspekty zapojování lidí s žitou zkušeností do adiktologických služeb
- Základní vzdělávací program pro recovery kouče
- Metodika vzdělávání peer pracovníků Společnosti Podané ruce
- Strategický dokument Unie lidí se zkušeností se závislostí.

PRAKTICKÁ ČÁST

V následujících kapitolách manuálu se věnujeme praktickému využití teoretických kapitol v jednotlivých službách Společnosti Podané ruce (SPR) podle jejich konkrétních specifik a požadavků. Tyto kapitoly vznikaly v úzké spolupráci se zástupci jednotlivých služeb včetně peer pracovníků a peer recovery koučů.

4 SKUPINA STREET SUPPORT

4.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ

Zaměstnávání peerů je cenným přínosem pro službu a zejména pro klienty. Pramení z něj mnoho benefitů, například:

- Peeři nabízí nový pohled na službu z perspektivy klientů
- Mohou být vnímáni jako „hlas klientů“
- Peeři vidí to, co mnohokrát běžní pracovníci nevidí
- Peeři obecně nejsou zatíženi formálními požadavky donorů apod.

4.1.1 REKRUTOVÁNÍ PEERŮ

Rekrutování peerů probíhá většinou prostřednictvím již působících peerů, kteří se znají nebo potkají s někým, kdo by měl zájem stát se peerem (většinou metodou sněhové koule, která je určena k získávání nových kontaktů na základě procesu postupného nominování osobami, které už ve výběrovém souboru jsou). Dalším způsobem může být například pokud se na některou službu, pracovníka nebo peera obrátí klienti, kteří by měli zájem stát se peery. Tyto zájemce odkazujeme na koordinátorku peerů – zaměstnankyni Společnosti Podané ruce (dále jen SPR).

4.1.2 PRÁVA A POVINNOSTI

Peer musí dodržovat pravidla služby:

- Peer pracovník se účastní pravidelných setkání skupiny.
- V případě, že se peer pracovník nemůže na setkání dostavit, tak se předem omluví.
- Peer pracovník na setkání dochází vždy v práce schopném stavu.
- Na setkání se neužívají ani nedistribuuji návykové látky.
- V rámci skupiny nejsou tolerovány žádné projevy agrese, násilí, rasismu či sexismu.
- V rámci skupiny se podílí na udržování vzájemného respektu a rovné spolupráce.
- Zavazuje se k dodržování mlčenlivosti, tedy nesděluje informace o klientech SPR a o dění v peer skupině žádné třetí straně.
- Peer pracovník nebude zkreslovat informace o své osobě jeho pozici a roli v rámci SPR.
- Peer pracovník se zavazuje vystupovat v souladu s cíli, pravidly a posláním SPR.
- Peer pracovník neupřednostňuje své vlastní zájmy před zájmy klientů.
- Zkušební doba nového peer pracovníka je dle levelů – úrovní (podrobně viz níže).
- Je důležité, aby peeři měli jasno v tom, jak komunikovat s klienty SPR mimo práci.

- Peer pracovníci si mohou vybírat s kým budou pracovat stejně jako ostatní běžní pracovníci. Dojde-li k situaci duálních vztahů peera s některým z klientů, které neumožňují jejich spolupráci, situace se řeší individuálně.
- Při agresivním, násilném, sexistickém atd. chování může pracovnice vykázat peer pracovníka z budovy. Opakované nevhodné chování bude řešit skupina na poradě, může dojít až k ukončení dohody o provedení práce nebo činnosti s peer pracovníkem.
- Součástí úvodního kolečka by mělo být i „Emo okénko“ (tj. prostor pro sdílení podnětů, které se nám líbí/nelíbí a chtěli bychom je případně ocenit). V rámci „Emo okénka“ na sebe nereagujeme. Prostor na reakce přichází až po skončení kolečka.
- Hovoříme spolu s respektem a tolerancí.
- Tolerance vzájemného užívání/neužívání.

4.1.3 ROLE PEERA

Ve skupině Street Support pracují peeři na různých úrovních, ve kterých se mají rozdílné role, náplně práce, povinnosti z nich plynoucí apod. Jedná se o následující úrovně:

- 0 – dobrovolník
- 1 – první pozice více podobná pozici peer pracovníka
- 2 – výhradně terénní peer pracovník
- 3 – hybridní peer pracovník
- 4 – peer pracovník

Všechny tyto moduly a jejich jasná specifika jsou více popsány v dokumentu „Úrovně peerství“ v příloze číslo 2.

4.1.4 KOMPETENCE PEERA

Od peera se očekávají následující kompetence:

- spolehlivost, zodpovědnost, dochvilnost
- zvládnutí zpětné vazby
- sebereflexe
- komunikační dovednosti
- osobnostní vyspělost
- schopnost pracovat v týmu i samostatně
- ochota na sobě pracovat
- započatý základní recovery výcvik (specifikum Modulu 4).

4.1.5 PARTICIPACE PEERŮ NA PODOBĚ SLUŽBY

Peeři mají možnost dávat připomínky, náměty, podněty či stížnosti. Názory peerů jsou pro službu důležité a je jim věnována pozornost. Peeři mohou i navrhnout pravidla, která však musí být odsouhlasena celou skupinou a vedoucím pracovníkem, aby bylo možné je zavést do praxe. Peeři ve vyšších modulech si mohou vybrat práci, kterou chtějí vykonávat a do čeho se chtějí zapojovat.

4.2 PEER MENTORING

4.2.1 KONTROLA PRÁCE PEERA

Kontrola práce peera, který působí v některé ze služeb, probíhá přímo v dané službě. Nastanou-li komplikace v průběhu výkonu práce peera, tak za jejich vyřešení zodpovídá pracovník služby, kde peer zrovna působí, který je přítomen a následně vedoucí služby (kde peer působil). Peery působící v terénu není reálně kontrolovat při vykonávání jejich práce. Lze s nimi hovořit a projednávat jejich práci při poradách. Peer pracovník dostává zpětnou vazbu od týmu (která probíhá v rámci porad skupiny Street support) a zároveň má peer prostor pro vyjádření své vlastní zpětné vazby (co se mu zdařilo/nezdařilo, líbilo/nelíbilo, co by si přál jinak apod.).

4.2.2 RIZIKA PŘI PRÁCI PEERŮ

Během výkonu práce hrozí některá rizika, která je dobré mít na paměti a zavčas s nimi pracovat. Z toho důvodu je důležité, aby si peer dopředu vyjasnil, jaké jsou jeho možnosti, jaká je jeho představa o práci a zda si on sám není vědom nějakých rizik, která by mohla nastat. Při práci v terénu není možné peerům zajistit bezpečí (mohou se objevovat v nebezpečných lokalitách, nemají jasně stanovenou pracovní dobu – mohou vykonávat práci i v nočních hodinách, prolínání pracovního a osobního života apod.).

4.2.3 LIMITY PRÁCE A MOŽNÉ PŘEKÁŽKY

Možnými limity mohou být projevy chování související s užíváním návykových látek peerů (agresivita, výbušnost, nezpracované emoce apod.) Mezi významné limity patří i peerova schopnost zvládnutí negativní zpětné vazby – může to vést nejen k neshodám ve vztahu peera k ostatním pracovníkům, ale také například k syndromu vyhoření u peera. Dalším důležitým limitem může být i nejasné vytyčení profesních hranic při výkonu práce.

NÍZKOPRAHOVÉ PROGRAMY, PROGRAMY SNIŽOVÁNÍ RIZIK

5 TERÉNNÍ PROGRAMY

5.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ

Zaměstnávání peer pracovníků lze využít pro kontaktování takových klientů, jež nejsou v kontaktu se službou či běžným pracovníkem. Lépe se dostanou mezi jedince ze „skryté populace“, která je běžným službám nedostupná. Peer pracovníci mohou být citlivější na soukromí a důvěru klientů. Peer může také poskytnout alespoň harm reduction služby pro takové jedince, jež nechtějí být v kontaktu s žádnou službou. Peer pracovníci se mohou dostat na místa, kde se nepohybují žádné další služby, policie atd. (v kontextu sběru materiálu). Peer pracovníci mají většinou také lepší znalosti aktuální drogové situace v lokalitě, kde působí služba a mohou být velkou pomocí při monitoringu.

5.1.1 REKRUTOVÁNÍ PEERŮ

Rekrutování peerů probíhá několika možnými způsoby. Převážně jsou využívána doporučení koordinátorky peer pracovníků. Další možností je oslovit přímo klienta, který má zkušenost, jež by byla v daném typu služby k užitku a má zájem stát se peerem a nasměrovat ho na koordinátorku peerů.

5.1.2 PRÁVA A POVINNOSTI

Peer pracovníci dodržují pravidla služby a etický kodex pracovníků, mlčenlivost, termíny, na kterých se domluví se službou a další formální aspekty.

Na začátku spolupráce je velmi důležité, aby si služba i peer vzájemně představili své představy o spolupráci, co konkrétně bude peer dělat pro službu a za jakých podmínek. Peer si může vybrat, co si přeje ze své zkušenosti sdílet a co nikoliv. Je však nutné si ujasnit, jaké typy informací jsou relevantní ke sdílení a co naopak není vhodné z pozice peera sdílet s dalšími klienty. Mohou nastat i situace, kdy peer pracovník odmítne spolupracovat s konkrétním klientem (za opodstatněných důvodů), což se řeší individuální domluvou stejně jako u jiného pracovníka.

Peer pracovníci mohou být zároveň klienty terénních programů. Chce-li peer pracovník využít služeb terénních programů, přistupuje k němu pracovník jako ke klientovi. Nastane-li situace, že není zcela patrné, zda peer pracovník jedná z pozice klienta nebo peera, běžný pracovník toto s peer pracovníkem komunikuje a označuje tak, aby objasnil situaci (například otázkou „Chceš tohle teď řešit klientsky?“ / „Řešíme to z pozice peera nebo klienta?“).

Pro využívání služby distribuce HR materiálu jsou pro peer pracovníky domluvené speciální podmínky oproti klientům služby (např. větší množství materiálu), jelikož materiál míří k cílové skupině v dosahu peer pracovníků.

V případě střetu zájmů (např. peer pracovník žádá výjimku z pravidel služby) proberou pracovníci situaci ideálně v danou chvíli s peer pracovníkem, dále na poradě týmu terénních programů a na společném setkání peer skupiny. Společně se dohodnou na takovém řešení, aby bylo možné udržet myšlenku spolupráce s peer pracovníky a jejich podpory a zároveň dodržovat spravedlivý přístup ke klientům.

5.1.3 ROLE PEERA

Role peer pracovníka v terénních programech míří k větší informovanosti cílové skupiny o dostupných službách a nakontaktování dalších možných zájemců o službu, kteří z různých důvodů nebyli se službou v kontaktu. Role peer pracovníka je tedy být jakýmsi pomyslným prostředníkem mezi službou a klientem.

Peer pracovník může pracovat přímo s pracovníky a klienty jak v rámci služby, tak mimo ni.

Jeho činnost směrem k cílové skupině obsahuje zejména sdílení zkušeností, konzultace a informace (témata bezpečnějšího užívání, zdraví, motivace, možnosti léčby, sociální problematika apod.), doprovody, distribuce HR materiálu, monitoring včetně sběru injekčního materiálu, případně doplňkové služby (distribuce ošacení, hygieny apod.).

5.1.4 KOMPETENCE PEERA

Od peer pracovníka působícího v terénních programech se očekávají následující kompetence:

- zodpovědnost
- komunikační schopnosti
- schopnost dodržovat domluvené věci
- dodržování pravidel služby a zachovávání profesních hranic
- schopnost práce v týmu
- ujasněný postoj k vlastnímu užívání
- schopnost individuální práce
- osobní vyspělost
- zvládání konstruktivní debaty a zpětné vazby
- práce ve stavu výkonu schopném.

5.1.5 PARTICIPACE PEERŮ NA PODOBĚ SLUŽBY

Peer pracovníci mohou podávat podněty, stížnosti, připomínky stejně jako jakýkoliv jiný pracovník. Nemusí tak činit pouze písemně, ale také ústně jinému kolegovi nebo vedoucí služby. Je žádoucí, aby peer pracovník, který se rozhodne podat připomínku, podnět, stížnost, měl tento počin promyšlený, předával konstruktivní a realistické věci a zkusil si dopředu ujasnit, zda bude hovořit za skupinu klientů, jednotlivce či sám za sebe. Připomínky, podněty i stížnosti peer pracovníků se probírají na poradách.

5.2 PEER MENTORING

5.2.1 KONTROLA PRÁCE PEERA

Peery působící v terénu není reálné kontrolovat při vykonávání jejich práce. Lze s nimi hovořit a projednávat jejich práci při poradách. Peer pracovník dostává zpětnou vazbu od ostatních členů týmu terénních služeb (nebo v rámci zpětné vazby, která probíhá v rámci porad skupiny Street support) a zároveň má peer prostor pro vyjádření své vlastní zpětné vazby (co se mu zdařilo/nezdařilo, líbilo/nelíbilo, co by si přál jinak apod.). I klienti samotní mohou podávat informace k výkonu práce peer pracovníka.

5.2.2 RIZIKA PŘI PRÁCI PEERŮ

Jedním z potenciálních rizik působení peera ve službě je chaos ve vztazích (ať už nová role peera v kolektivu ostatních klientů nebo v pracovním kolektivu při komunikaci s peerem, který je zároveň klientem). Je tedy nutné se na takové situace připravit a vše otevřeně a jasně komunikovat nejen v týmu pracovníků, ale také s klienty a peer pracovníkem.

Dalším možným rizikem může být vliv práce na situaci peera (například pokud by se peer pracovník již nechtěl stýkat s klienty, kteří aktivně užívají, ale zároveň měl kontaktování takových klientů v popisu práce, může to být pro peera přitěžující). V takových situacích je zvýšené riziko relapsu u již abstinujících peerů.

Je nutné si uvědomovat rovněž jak peer pracovník vnímá sám sebe, svůj výkon práce a svoji roli ve službě. Přílišný tlak na peer pracovníka ho může vést k syndromu vyhoření, zhroucení či jiným komplikacím. Peer musí vědět, že je advokátem klientů jen do takové míry, dokud s tím sám souhlasí a je to pro něj únosné.

5.2.3 LIMITY PRÁCE A MOŽNÉ PŘEKÁŽKY

Práce peerů má své limity, které mohou být ovlivnitelné, ale také se mohou objevit překážky, které peer pracovník ovlivnit nemůže. Neovlivnitelnou překážkou jsou například kulturní rozdíly mezi peer pracovníkem a klienty (například pokud jsou klienti z vyloučené lokality a peer pracovník není). Zde hrozí situace, že peerova zkušenost nebude uplatnitelná pro klienty nebo s peerem klienti nebudou chtít spolupracovat.

Mezi ovlivnitelné limity patří například peerova schopnost zvládnutí negativní zpětné vazby, což by mohlo vést nejen k neshodám ve vztahu peera k ostatním pracovníkům, ale také například k syndromu vyhoření u peera nebo přílišné sebekritice a příslosti sám na sebe. Podobná situace může nastat i u peera, který by byl klientem jiné služby, která by jej např. vyloučila a peer by mohl zaujmout negativní postoj k celé organizaci, což by mohlo mít nežádoucí dopad na kvalitu jeho práce.

6 KONTAKTNÍ CENTRA PRO UŽIVATELE DROG

6.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ

Peer pracovník je motivátorem (například: ke kontrole zdravotního stavu v souvislosti s užíváním návykových látek), což má pro klienty mnohdy větší význam než pokud je stejným způsobem motivuje běžný pracovník. Dále může peer pracovník na kontaktním centru otvírat témata, která by klienti s běžným pracovníkem nechtěli řešit/neřešili, ale peer pracovník disponuje podobnou životní zkušeností (bydlení, bezpečnější užívání apod.). Peer může dát klientům informace a pohled na situaci, které běžný pracovník nemá. Peer pracovník svým působením může ostatním pracovníkům zprostředkovat podněty, co vylepšit ve službě, může být advokátem klientů, může službě předávat takové informace, které klienti běžně nesdílejí. dávat.

6.1.1 REKRUTOVÁNÍ PEERŮ

Rekrutování peerů probíhá několika možnými způsoby. Převážně jsou využívána doporučení koordinátorky peer pracovníků. Další možností je oslovit přímo klienta, který má zkušenost, jež by byla v daném typu služby k užítku a má zájem stát se peerem a nasměrovat ho na koordinátorku peerů.

6.1.2 PRÁVA A POVINNOSTI

Peer pracovníci dodržují pravidla služby a etický kodex pracovníků, mlčenlivost, termíny, na kterých se domluví se službou a další formální aspekty.

Na začátku spolupráce je velmi důležité, aby si služba i peer vzájemně představili své představy o spolupráci, co konkrétně bude peer dělat pro službu a za jakých podmínek. Peer si může vybrat, co si přeje ze své zkušenosti sdílet a co nikoliv. Je však jasné si ujasnit, jaké typy informací jsou relevantní ke sdílení a co naopak není vhodné z pozice peera sdílet s dalšími klienty. Mohou nastat i situace, kdy peer pracovník odmítne spolupracovat s konkrétním klientem (za opodstatněných důvodů), což se řeší individuální domluvou stejně jako u jiného pracovníka.

Peer pracovníci mohou být zároveň klienty terénních programů. Chce-li peer pracovník využít služeb terénních programů, přistupuje k němu pracovník jako ke klientovi. Nastane-li situace, že není zcela patrné, zda peer pracovník jedná z pozice klienta nebo peera, běžný pracovník toto s peer pracovníkem komunikuje a označuje tak, aby objasnil situaci (například otázkou „Chceš tohle teď řešit klientsky?“ / „Řešíme to z pozice peera nebo klienta?“).

Peer pracovník má za určitých podmínek nárok na více kusů HR materiálu (viz interní dokument „Seznam vydávaného materiálu“). Výměna u peera neprobíhá jako u klienta, ale jako u peer pracovníka (peer provádí výměnu i pro ostatní klienty, dostává tedy více materiálu).

V případě střetu zájmů (např. peer pracovník žádá výjimku z pravidel služby) proberou pracovníci situaci ideálně v danou chvíli s peer pracovníkem, dále na poradě týmu terénních programů a na společném setkání peer skupiny. Společně se dohodnou na takovém řešení, aby bylo možné udržet myšlenku spolupráce s peer pracovníky a jejich podpory a zároveň dodržovat spravedlivý přístup ke klientům.

Je-li peer pracovník zároveň klientem, je nutné si na začátku spolupráce vyjasnit pravidla, jak kolegové poznají, zda je zrovna ve službě jako peer pracovník nebo jako klient. Není žádoucí, aby klient v průběhu svého pracovního výkonu přepínal mezi rolí peera a klienta (to vede k chaotickým a nepřehledným situacím nejen pro pracovníky, ale i pro klienty). Peer pracovník se domlouvá s vedoucí služby a ostatními kolegy při příchodu do kontaktního centra, zda přichází jako peer nebo klient. Pokud působí jako peer, může si dát například více kávy, může chodit ven před službu kouřit apod. Tyto domnělé benefity nejsou pro jedince jakožto pro klienta, ale jsou spjaté s jeho rolí peera (i z tohoto důvodu je nutno komunikovat roli peer/klient týmu i ostatním klientům).

6.1.3 ROLE PEERA

Přínosem pro kontaktní centra je zvýšení informovanosti cílové skupiny o dostupných službách a nakontaktování dalších možných zájemců o službu, kteří z různých důvodů nebyli se službou v kontaktu a snáze s nimi mohou navázat kontakt právě peer pracovníci. Role peer pracovníka je tedy být jakýmsi pomyslným prostředníkem mezi službou a klientem. Dále peer pracovníci

poskytují kontaktní práci, motivují klienty, poskytují poradenství (pouze v drobném rozsahu týkající se například sestavení životopisu, vyhledávání práce na internetu, založení emailu, apod.), komunikují s klienty.

6.1.4 KOMPETENCE PEERA

Od peer pracovníka působícího v kontaktním centru se očekávají následující kompetence:

- zodpovědnost
- komunikační schopnosti
- schopnost dodržovat domluvené věci
- dodržování pravidel služby a zachovávání profesních hranic
- schopnost práce v týmu
- ujasněný postoj k vlastnímu užívání
- schopnost individuální práce
- osobní vyspělost
- zvládání konstruktivní debaty a zpětné vazby
- práce ve stavu výkonu schopném.

6.1.5 PARTICIPACE PEERŮ NA PODOBĚ SLUŽBY

Peer pracovníci mohou podávat podněty, stížnosti, připomínky stejně jako jakýkoliv jiný pracovník. Nemusí tak činit pouze písemně, ale také ústně jinému kolegovi nebo vedoucí služby. Je žádoucí, aby peer pracovník, který se rozhodne podat připomínku, podnět, stížnost, měl tento počin promyšlený, předával konstruktivní a realistické věci a zkusil si dopředu ujasnit, zda bude hovořit za skupinu klientů, jednotlivce či sám za sebe. Připomínky, podněty i stížnosti peer pracovníků se probírají na poradách.

6.2 PEER MENTORING

6.2.1 KONTROLA PRÁCE PEERA

Kontrola práce peera probíhá při výkonu práce peera, kdy pověřený pracovník nebo vedoucí služby dojednává s peerem detaily ke vzájemné spolupráci (co bude dělat, kdy, kde, v jakém časovém rozsahu apod.). Nastanou-li komplikace během průběhu výkonu práce peera, tak za jejich vyřešení zodpovídá pověřený pracovník, který je přítomen a následně vedoucí služby. Peer pracovník dostává zpětnou vazbu od klientů (po skončení akce, kterou měl peer na starost), dále od týmu (která probíhá v rámci hodnocení celé služby) a zároveň má peer prostor pro vyjádření své vlastní zpětné vazby (co se mu zdařilo/nezdařilo, líbilo/nelíbilo, co by si přál jinak apod.).

6.2.2 RIZIKA PŘI PRÁCI PEERŮ

Jedním z potenciálních rizik působení peera ve službě je chaos ve vztazích (ať už nová role peera v kolektivu ostatních klientů nebo v pracovním kolektivu při komunikaci s peerem, který

je zároveň klientem). Je tedy nutné se na takové situace připravit a vše otevřeně a jasně komunikovat nejen v týmu pracovníků, ale také s klienty a peer pracovníkem.

Dalším možným rizikem může být vliv práce na situaci peera (například pokud by se peer pracovník již nechtěl stýkat s klienty, kteří aktivně užívají, ale zároveň měl právě kontaktování takových klientů v popisu práce, může to být pro peera přitěžující). V takových situacích je zvýšené riziko relapsu u již abstinujících peerů.

Je nutné si uvědomovat rovněž jak peer pracovník vnímá sám sebe, svůj výkon práce a svoji roli ve službě. Přílišný tlak na peer pracovníka ho může vést k syndromu vyhoření, zhroucení či jiným komplikacím. Peer musí vědět, že je advokátem klientů jen do takové míry, dokud s tím sám souhlasí a je to pro něj únosné.

6.2.3 LIMITY PRÁCE A MOŽNÉ PŘEKÁŽKY

Práce peerů má své limity, které mohou být ovlivnitelné, ale také se mohou objevit překážky, které peer pracovník ovlivnit nemůže. Neovlivnitelnou překážkou jsou například kulturní rozdíly mezi peer pracovníkem a klienty (například pokud jsou klienti z vyloučené lokality a peer pracovník není). Zde hrozí situace, že peerova zkušenost nebude uplatnitelná pro klienty nebo s peerem klienti nebudou chtít spolupracovat.

Mezi ovlivnitelné limity patří například peerova schopnost zvládnutí negativní zpětné vazby, což by mohlo vést nejen k neshodám ve vztahu peera k ostatním pracovníkům, ale také například k syndromu vyhoření u peera nebo přílišné sebekritice a přísnosti sám na sebe. Podobná situace může nastat i u peera, který by byl klientem jiné služby, která by jej např. vyloučila a peer by mohl zaujmout negativní postoj k celé organizaci, což by mohlo mít nežádoucí dopad na kvalitu jeho práce.

7 KONTAKTNÍ CENTRUM PRO UŽIVATELE ALKOHOLU

7.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ

Zaměstnávání peerů umožňuje širší nabídku služeb uživatelům a zároveň je to výhodou i pro pracovní tým. Peer je v centru využíván zejména na službu šatníku, kdy zabezpečuje a koordinuje sklady šatníku, komunikuje s klienty i případnými dárci oděvů (výdej a příjem oděvů apod.). Zapojení peerů do činnosti služby by mohlo být užitečné i v dalších aktivitách jako jsou pomoc v procesu léčby hepatitidy C (doprovody na testování, doprovody k lékařům, sdílení zkušeností s procesem zotavení apod.), pomoc při zajištění zázemí kontaktního centra, vedení svépomocných skupin. Veškeré tyto aktivity by jednoznačně pomohly při rozšíření nabídky služeb pro klienty pracovníkem, jenž má sám žitou zkušenost.

7.1.1 REKRUTOVÁNÍ PEERŮ

Rekrutování peerů probíhá několika možnými způsoby. Převážně jsou využívána doporučení koordinátorky peer pracovníků. Další možností je oslovit přímo klienta, který má zkušenost, jež by byla v daném typu služby k užítku a má zájem stát se peerem a nasměrovat ho na

koordinátorku peerů. Další možností je získání informací o vhodných adeptech od kolegů z jiných služeb.

7.1.2 PRÁVA A POVINNOSTI

Peer pracovníci dodržují pravidla služby a etický kodex pracovníků, mlčenlivost, termíny, na kterých se domluví se službou a další formální aspekty. Peer musí být v procesu zotavení dále než klient, postupné omezování užívání či abstinence není podmínkou, ale je výhodou.

Peer pracovník má čas na zaučení, prochází společně se svým garantem situace střetu zájmů, krizové situace, nastavení profesních hranic s klienty, problematiku duálních vztahů apod.

Na začátku spolupráce je velmi důležité, aby si služba i peer vzájemně představili své představy o spolupráci, co konkrétně bude peer dělat pro službu a za jakých podmínek. Peer si může vybrat, co si přeje ze své zkušenosti sdílet a co nikoliv. Je však nutné si ujasnit, jaké typy informací jsou relevantní ke sdílení a co naopak není vhodné z pozice peera sdílet s dalšími klienty. Mohou nastat i situace, kdy peer pracovník odmítne spolupracovat s konkrétním klientem (za opodstatněných důvodů), což se řeší individuální domluvou stejně jako u jiného pracovníka.

Peer pracovníci mohou být zároveň klienty služby. Chce-li peer pracovník využít nabízených služeb, přistupuje k němu pracovník jako ke klientovi. Nastane-li situace, že není zcela patrné, zda peer pracovník jedná z pozice klienta nebo peera, běžný pracovník toto s peer pracovníkem komunikuje a označuje tak, aby objasnil situaci (například otázkou „Chceš tohle teď řešit klientsky?“ / „Řešíme to z pozice peera nebo klienta?“).

7.1.3 ROLE PEERA

Role peera v kontaktním centru je následující:

- možnosti neformálního volnočasového setkávání s klienty (případně i volnočasové aktivity s klienty)
- pomoc s udržováním zázemí
- průvodcování zotavením (peer pomáhá s jednotlivými komponenty zotavení: dodává naději, pomáhá s přijetím zodpovědnosti, pomáhá klientům najít smysluplné role)
- přináší odbornost, kterou nemají běžní pracovníci (vychází z vlastní žité zkušenosti)
- peer předává informace klientům, ke kterým služba nemá dosah
- peer doprovází pracovníka v terénu a ukazuje místa, kde se klienti zdržují
- rozšiřuje různorodost pracovního týmu
- orientace a pomoc při využívání běžných institucí (doprovody)
- zajištění šatníku.

7.1.4 KOMPETENCE PEERA

Od peer pracovníka působícího v kontaktním centru Vlhká se očekávají následující kompetence:

- zodpovědnost
- dodržování pravidel služby
- respektování ostatních pracovníků
- komunikační schopnosti
- schopnost dodržovat domluvené věci
- dodržování pravidel služby a zachovávání profesních hranic
- schopnost práce v týmu
- ujasněný postoj k vlastnímu užívání
- schopnost individuální práce
- osobní vyspělost
- zvládnutí konstruktivní debaty a zpětné vazby
- práce ve stavu výkonu schopném.

7.1.5 PARTICIPACE PEERŮ NA PODOBĚ SLUŽBY

Mohou dávat stížnosti, připomínky, podněty. Mohou přinášet témata a požadavky, jež se následně budou týmově projednávat na pracovních poradách. Mohou na pracovních poradách navrhnout podněty, které přináší od klientů. Peer se mohou pracovních porad účastnit v rámci vymezeného času, který je stanoven mimo klientské úseky.

7.2 PEER MENTORING

7.2.1 KONTROLA PRÁCE PEERA

Peery působící v kontaktním centru má na starosti pověřená osoba/garant, který zodpovídá za peera v běžné pracovní době. Nastane-li situace, která je potřeba řešit s vedoucí centra, zodpovědnost za peera přebírá vedoucí centra a s peerem komunikuje nastalou situaci.

Peer pracovník dostává zpětnou vazbu od ostatních členů týmu v rámci pracovních porad (nebo v rámci zpětné vazby na poradách skupiny Street support) a zároveň má peer prostor pro vyjádření své vlastní zpětné vazby (co se mu zdařilo/nezdařilo, líbilo/nelíbilo, co by si přál jinak apod.). I klienti samotní mohou dávat informace k výkonu práce peer pracovníka.

7.2.2 RIZIKA PŘI PRÁCI PEERŮ

Jedním z potenciálních rizik působení peera ve službě je chaos ve vztazích (ať už nová role peera v kolektivu ostatních klientů nebo v pracovním kolektivu při komunikaci s peerem, který je zároveň klientem). Je tedy nutné se na takové situace připravit a vše otevřeně a jasně komunikovat nejen v týmu pracovníků, ale také s klienty a peer pracovníkem.

Je nutné si uvědomovat rovněž jak peer pracovník vnímá sám sebe, svůj výkon práce a svoji roli ve službě. Přílišný tlak na peer pracovníka ho může vést k syndromu vyhoření, zhroucení či jiným komplikacím. Peer musí vědět, že je advokátem klientů jen do takové míry, dokud s tím sám souhlasí a je to pro něj únosné.

Dalším potenciálním rizikem je ohrožení abstinence peera, který se dostává do kontaktu s klienty, jenž řízeně užívají návykové látky.

7.2.3 LIMITY PRÁCE A MOŽNÉ PŘEKÁŽKY

Práce peerů má své překážky, které mohou být ovlivnitelné, ale také se mohou objevit bariéry, které peer pracovník ovlivnit nemůže. Mezi ně patří například kulturní rozdíly mezi peer pracovníkem a klienty (například pokud jsou klienti z vyloučené lokality a peer pracovník není). Zde hrozí situace, že peerova zkušenost nebude pro klienty uplatnitelná nebo s peerem nebudou chtít vůbec spolupracovat.

Mezi ovlivnitelné limity patří například peerova schopnost zvládnání negativní zpětné vazby, což by mohlo vést nejen k neshodám ve vztahu peera k ostatním pracovníkům, ale také například k syndromu vyhoření u peera nebo přílišné sebekritice a přísnosti sám na sebe. Podobná situace může nastat i u peera, který by byl klientem jiné služby, která by jej např. vyloučila a peer by mohl zaujmout negativní postoj k celé organizaci, což by mohlo mít nežádoucí dopad na kvalitu jeho práce.

V neposlední řadě je nutné mít na paměti, že je žádoucí, aby zaměstnání ve službě bylo pro peera odrazovým můstkem, kde může načerpat zkušenosti a potřebnou jistotu. Pokud je již schopen návratu na pracovní trh a do společnosti, nemusí ve službě nezůstávat dlouhodobě.

8 SUBSTITUČNÍ PROGRAMY

8.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ

Výhody zaměstnávání peerů jsou:

- Peer může posunout službu blíže ke klientovi
- Peeri obecně mají větší dosah, který běžný pracovník nemá
- Peer může přivést klienty, kteří nejsou osloveni běžným pracovníkem
- Peer může mít snazší a přirozenější způsob komunikace s klienty
- Peer na svém vlastním příkladu ukazuje ostatním klientům pozitivní posun v životě.

8.1.1 REKRUTOVÁNÍ PEERŮ

Rekrutování peerů probíhá několika možnými způsoby. Převážně jsou využívána doporučení koordinátorky peer pracovníků. Další možností je oslovit přímo klienta, který má zkušenost, jež by byla v daném typu služby k užítku a má zájem stát se peerem a nasměrovat ho na koordinátorku peerů.

8.1.2 PRÁVA A POVINNOSTI

- Peer musí dodržovat pravidla služby, etický kodex, mlčenlivost, termíny, na kterých se domluví v rámci výkonu své práce a další formální aspekty.
- Je nutné peerům vysvětlit hranice i na konkrétních příkladech, například dává-li peer připomínky, je nutné vědět, zda je to z pozice peer pracovníka nebo z pozice klienta. Způsob dávání připomínek se může lišit.

- Dále je důležité, aby peeri měli jasno v tom, jak komunikovat s klienty mimo práci.
- Dojde-li k situaci duálních vztahů peera s některým z klientů, které neumožňují jejich spolupráci, situace se řeší individuálně.

8.1.3 ROLE PEERA

V Substitučních programech jsou peeri využíváni primárně pro skupinové aktivity (například vedení skupin, pořádání tematických besed, sezení s klienty, při kterých zužitkovávají informace, které pramení z jejich životní zkušenosti, dále mohou klientům zprostředkovat informace, jak se po čase stát z klienta peerem). V budoucnu je možné, že budou peeri využíváni i na společné pochůzky (monitoring) v terénu.

8.1.4 KOMPETENCE PEERA

Od peera působícího v substitučních programech se očekávají následující kompetence:

- spolehlivost
- zvládnutí zpětné vazby
- sebereflexe
- zkušenost, která se dá využít v daném typu služby
- komunikační dovednosti
- osobnostní vyspělost
- schopnost pracovat v týmu.

8.1.5 PARTICIPACE PEERŮ NA PODOBĚ SLUŽBY

Peeri mají možnost dávat připomínky, náměty, podněty či stížnosti. Mohou tak učinit ústně – vyjádří své názory kolegovi nebo vedoucímu pracovníkovi v kanceláři. Názory peerů jsou pro službu důležité a je jim věnována pozornost.

8.2 PEER MENTORING

8.2.1 KONTROLA PRÁCE PEERA

Kontrola práce peera probíhá při setkáních/přednáškách, kdy pověřený pracovník nebo vedoucí služby dojedná s peerem detaily ke vzájemné spolupráci (co bude dělat, kdy, kde, v jakém časovém rozsahu apod.). Nastanou-li komplikace během průběhu výkonu práce peera, tak za jejich vyřešení zodpovídá pověřený pracovník, který je přítomen a následně vedoucí služby. Peer pracovník dostává zpětnou vazbu od klientů (po skončení akce, kterou měl peer na starost), dále od týmu (která probíhá v rámci hodnocení celé služby) a zároveň má peer prostor pro vyjádření své vlastní zpětné vazby (co se mu zdařilo/nezdařilo, líbilo/nelíbilo, co by si přál jinak apod.).

8.2.2 RIZIKA PŘI PRÁCI PEERŮ

Během výkonu práce hrozí některá rizika, která je dobré mít na paměti a zavčas s nimi pracovat. U peer pracovníků v substitučních programech se jedná zejména o riziko relapsu. Z toho důvodu je důležité, aby si peer dopředu vyjasnil, jaké jsou jeho možnosti, jaká je jeho představa o práci a zda si on sám není vědom nějakých rizik, která by mohla nastat.

8.2.3 LIMITY PRÁCE A MOŽNÉ PŘEKÁŽKY

Je-li peer stále klientem služby, pracuje s ostatními klienty pouze skupinově a za přítomnosti běžného pracovníka. Dalším limitem je samotná zkušenost peera – někteří klienti nemusí považovat zkušenosti peera za dostačující (mohou tedy nastat situace, že klienti nebudou chtít s peerem spolupracovat nebo jej nebudou brát dostatečně vážně). Možným limitem jsou i duální vztahy s klienty, které mohou být peerovi v některých situacích více ku škodě než k užitku. Mezi velké limity patří i peerova schopnost zvládnutí negativní zpětné vazby – může to vést nejen k neshodám ve vztahu peera k ostatním pracovníkům, ale také například k syndromu vyhoření u peera.

PORADENSKÉ A TERAPEUTICKÉ SLUŽBY

9 PORADENSKÉ CENTRUM

9.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ

Zaměstnání peera umožňuje doplnění nabídky služeb pro klienty, kteří mohou při řešení své životní situace čerpat ze zkušeností člověka, jež si prošel podobnou zkušeností. Peer v pracovním kolektivu je přínosem i pro samotný tým skrze jeho nabourávání expertnosti běžných pracovníků (peer může přinést praktické informace z vlastního života, které běžní pracovníci nemají). Peer však není odborníkem na veškeré životní situace klientů, protože nemusel mít stejné zkušenosti, které prožívají klienti – peer však může i přesto klientovi a ostatním pracovníkům pomoci se základní orientací.

9.1.1 REKRUTOVÁNÍ PEERŮ

Rekrutování peerů probíhá nejčastěji pomocí inzerátu, který je zveřejněný na webových stránkách portálů nabízejících pracovní pozice. Další možností je oslovování absolventů základního výcviku recovery koučů, potažmo je možné oslovit konkrétní osobu pracující pro Recovery.

9.1.2 PRÁVA A POVINNOSTI

Peer pracovníci dodržují pravidla služby a etický kodex pracovníků, mlčenlivost, termíny, na kterých se domluví se službou a další formální aspekty.

Peer je považován za plnohodnotného pracovníka/kolegu (disponuje pracovním telefonem, klíči, počítačem a pracovním stolem), který se účastní veškerých pracovních aktivit, platí pro něj stejná pravidla jako pro jiné zaměstnance, musí dodržovat zákoník práce i etický kodex.

S peer pracovníky se individuálně řeší problematika duálních vztahů a téma hranic. Těmto tématům věnují vedoucí pracovníci větší pozornost než u jiných pracovníků. Peer pracovníci mají možnost využít individuální i skupinové supervize, pokud si ji přejí. Peer pracovníci by měli mít připravený krizový plán, pro případ řešení těžkých situací, jež by mohly nastat.

Peer pracovník si sám vybírá, zda klientům řekne, že má žitou zkušenost, popřípadě kdy jim tuto skutečnost oznámí. Peer pracovníci jsou představeni klientům jako běžní pracovníci bez poukazování na jejich minulost. Peer sám rozhoduje, co sdílí ze své zkušenosti a je obeznámen s obecnými doporučeními, co není vhodné sdílet s klienty (příliš osobní informace, informace nevedoucí k motivaci klienta apod.), jak poznat, že už sdílí víc, než by chtěl, jak reagovat, když nechce sdílet dál.

9.1.3 ROLE PEERA

Peer je plně zapojený do pracovního týmu. Funguje jako jakýkoliv jiný poradenský pracovník:

- na začátku zaškolování peer chodí na náslechy stejně jako každý jiný pracovník, má sestavený individuální zaškolovací plán uzpůsobený jeho schopnostem a dovednostem, dostává materiály k prostudování, má svého garanta v době zaškolování
- konzultuje s vedoucí služby vzdělávací plán v prvním roce svého působení ve službě (jaké typy kurzů jsou vhodné absolvovat jako první)
- dostává své klienty, o které pečuje jako klíčová pracovník, schází se se svými klienty
- první konzultace probíhá společně s dalším poradenským pracovníkem
- jedná-li se o téma, na které nemá peer odbornost, je možnost spolupracovat s dalším poradenským pracovníkem
- peer nejčastěji konzultuje témata zaměřená na prevenci relapsu, motivaci a nástup do léčby.

9.1.4 KOMPETENCE PEERA

Od peera působícího v poradenském centru jsou vyžadovány následující kompetence:

- osobní soft skills (schopnost sebereflexe, víceúrovňové reflexe)
- schopnost nadhledu
- schopnost introspekčního přemýšlení
- vyjasněný vztah k vlastnímu užívání
- ochota učit se novým věcem a vyvíjet se názorově
- schopnost neprojektovat své názory do klientů
- schopnost upozadit se pro dobro klienta
- schopnost týmové spolupráce
- schopnost individuální práce
- zodpovědnost, schopnost chopit se úkolů
- schopnost respektovat a naučit se standardní pracovní morálku
- absolvovaný základní výcvik recovery koučů (není podmínkou)
- výhodou je i participace na mimopracovních aktivitách s kolegy (nepracovní kritérium pracovních vztahů – komunikace s kolegy i mimo pracovní dobu).

9.1.5 PARTICIPACE PEERŮ NA PODOBĚ SLUŽBY

Peři participují na podobě služby stejně jako jakýkoliv jiný pracovník služby. Mohou dávat stížnosti, připomínky, podněty. Mohou přinášet témata a požadavky, jež se následně budou týmově projednávat na pracovních poradách.

9.2 PEER MENTORING

9.2.1 KONTROLA PRÁCE PEERA

Zodpovědný za práci peera je vedoucí služby.

Případy klientů (např. co se s klienty projednává, jak probíhají intervence) jsou společně konzultovány pracovním týmem každý týden v rámci pracovních intervizí.

Stejně tak probíhá i zpětná vazba např. jak se kdo z pracovníků cítí, jak se mu daří/nedaří práce. Podle potřeby dále poskytuje vedoucí služby rychlou konzultaci ve dvojici se všemi pracovníky – řeší nejen klientské, ale také pracovní záležitosti, vedoucí dává pracovníkovi zpětnou vazbu – je to prostor určený pro vzájemné sdílení. Další možností na získání zpětné vazby je supervize.

Vedoucí služby (popřípadě zástupce vedoucí služby) má možnost náslechu u peera, pokud si myslí, že je to potřeba nebo má důvodné podezření, že peer nedělá dobře svoji práci. I administrativa může sloužit jako kontrolní nástroj – záznamy o intervencích s klienty, které musí vyplňovat všichni pracovníci. I klienti mohou dávat zpětnou vazbu na peera a spolupráci s ním (od klientů se pravidelně zjišťuje, zda jim je spolupráce s pracovníky k užtku, zda jim intervence pomohla, zda jsou spokojeni s pracovníkem apod.).

9.2.2 RIZIKA PŘI PRÁCI PEERŮ

Jedním z velkých rizik práce peera je riziko replasu, které nemusí narůstat postupem času, ale může nastat kdykoliv a peer může ukončit práci ze dne na den. Taková situace ovlivní nejen samotného peera, ale také celý pracovní kolektiv i klienty (peer přestane komunikovat, nevrátí pracovní věci, nepředá informace týkající se klientů). Z tohoto důvodu všichni pracovníci musí evidovat veškeré své schůzky a pravidelně vyplňovat záznamy o intervencích s klienty.

Dalším rizikem jsou střety zájmů – je důležité, aby výkon práce peerovi neublížil, aby jej nepoškodilo to, že pracuje v dané službě, aby nebyl narušen proces jeho zotavení. Tomuto se dá předejít pouze častým komunikováním s peerem jeho potřeb, pocitů a emocí. Neméně důležitá je zde i prevence před syndromem vyhoření (peer může mít nerealistické představy o práci, která není zvládnutelná – rozsah, četnost apod.).

Zaměstnání peera ve službě může vést k rizikům i pro pracovní tým a vedoucího pracovníka. Je nutné, aby si vedoucí pracovník s týmem vykomunikovali, zda si přejí mít v týmu peera. Pokud pracovní tým peera ve službě chce, je nutné velmi otevřeně a opakovaně komunikovat své role v pracovním týmu. Peři mohou vyžadovat více času a pozornosti při vyjasňování profesních hranic, profesních rolí apod.

9.2.3 LIMITY PRÁCE A MOŽNÉ PŘEKÁŽKY

Mezi limity a překážky práce peerů patří například systémové bariéry – neexistuje jasné zakotvená metodika zaměstnávání peerů, není definováno, jaké má mít peer vzdělání, není dostatek prostředků k jejich financování. Peery může limitovat jejich vlastní finanční/dluhová situace – insolvence. Možnou překážkou pro peera ve službě může být i postoj týmů vůči abstinenci, pokud tým nerespektuje peerovy individuální potřeby (týmové mimopracovní aktivity). Další překážkou, která může ovlivnit pohled týmu na další spolupráci s peerem, je předchozí negativní zkušenost. V neposlední řadě může být pro peery limitující silně strukturované prostředí organizace a nutnost dodržovat a orientovat se ve směrnících a postupech služby.

10 TERAPEUTICKÉ CENTRUM

10.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ

Mnoho klientů, co mají strach z terapie a představují si ji jako složitý proces ocenění pracovníka – peera ve službě. Peer může tímto způsobem usnadnit a přemostit spolupráci klientů a služby, peeri obecně snižují vyšší práh, který pro některé klienty služba může mít. Peer může pomoci i klientům, kteří jsou na hraně motivace a je pro ně příjemnější spolupracovat s peerem (peer pracovníkem, peer recovery koučem), kteří mají vlastní žitou zkušenost a náhled na problematiku, který může absentovat u běžného pracovníka. Peeri mohou být využiti ve službě také na skupinách. Díky peerům dochází k rozšíření nabídky služeb, přináší do služby i do týmu vhléd prostřednictvím specifické zkušenosti ze svých potíží/závislostí. Peer recovery koučové mohou pomáhat i osobám blízkým (například je-li klientem dítě, které užívá návykové látky, lze těžit i ze zkušeností ve spolupráci s rodiči), někteří mladiství klienti navíc mohou snadněji navázat vztah a spolupráci s peerem (peer může mít přátelštější vazbu na klienta než běžný pracovník při zachování profesních hranic).

10.1.1 REKRUTOVÁNÍ PEERŮ

Peer pracovníky lze čerpat z řad dlouhodobých klientů, se kterými má služba dobrou zkušenost, mají dobré schopnosti v oblasti komunikace, dlouhodobě fungují bez relapsu, jsou stabilizovaní a mohou využít svých zkušeností pro pomoc dalším klientům. U peer klientů je velmi důležitá právě zmiňovaná stabilita. Peer recovery kouče lze získávat zejména v řadách absolventů základního recovery výcviku. Vedoucí pracovník má hlavní slovo při výběru peer pracovníků, přičemž při výběru spolupracuje v týmu a zároveň přihlíží na dobrou zkušenost s adeptem/klientem.

10.1.2 PRÁVA A POVINNOSTI

Peer recovery kouč se pravidelně účastní intervizí a supervizí, dodržuje etický kodex pracovníků SPR, dodržuje stejná pravidla jako běžný zaměstnanec, účastní se pracovních porad, dodržují mlčenlivost. Peer pracovníci se mohou účastnit supervizí, neúčastní se pracovních porad, spolupracují s terapeutem při vedení skupin (nutno podotknout, že skupinu

vždy vede primárně terapeut, se kterým si peer pracovník vyjasní svou roli), dodržují mlčenlivost, peer pracovníci by měli být abstinenti,

Peři mají svého garanta, mají stejná práva jako ostatní pracovníci. Mají právo na stejné zaškolení jako běžní pracovníci, po každém sezení peera s klienty probíhá krátká reflexe toho, jak se peer cítil, jak sezení probíhalo, co může peer zlepšit, jak se dá uvažovat o klientech apod. Feedback peer dostává i v rámci intervize s týmem. Peer recovery kouč je vnímán jako rovnocenný člen pracovního týmu jako terapeuti, což se odráží i při práci s klienty samostatně i ve skupinách.

10.1.3 ROLE PEERA

Klienti jsou dopředu seznámeni s informací, že jsou ve službě krom běžných pracovníků i peer recovery kouči a mají tedy možnost krom klasické terapie i konzultace/práce s peer recovery koučem. Již během první spolupráce je však nutné si jasně vydefinovat hranice spolupráce mezi peerem a klientem.

Peer recovery kouč je odborník na motivování lidí, pomáhá strukturovat zkušenosti klienta, poskytuje klientovi zpětnou vazbu a podporu. Zaměřuje se na vývoj procesu koučování, poskytuje rady a nehodnotí. Pomáhá klientům lépe stanovit jejich cíle a následně těchto stanovených cílů i dosahovat. Nezaměřuje se na chyby, které se staly, ani na problémy z minulosti, ale na příležitosti, které přijdou. Snaží se nacházet řešení, soustřeďuje se na současnost a budoucnost, pomáhá uvolnit a překonat vnitřní bariéry. Peer recovery kouč se musí umět plně soustředit na klienta a jeho situaci, aby jej mohl dostatečně podporovat. Je třeba, aby se dokázal „naladit“ na klienta a aktivně vytvářel atmosféru důvěry. Je třeba, aby se neprojevoval jako expert na klientův problém, neposuzoval, neradil ani nehodnotil situace podle svých názorů. Pro peer recovery kouče je důležitý životní optimismus a zkušenosti, měl by na klienta působit i svým osobním příkladem. Měl by mít znalosti a dovednosti v procesu koučování. Také je velmi důležitá emoční inteligence peer recovery kouče, měl by mít opravdový zájem o klienta, který je pro něj partnerem v rámci jejich spolupráce, která je založená na důvěře.

10.1.4 KOMPETENCE PEERA

Jedná se o následující kompetence:

- odborné znalosti, vědomosti
- zkušenosti s prací s danou cílovou skupinou
- komunikační schopnosti
- zdravý optimismus
- trpělivost
- vyrovnanost
- sebedůvěra
- pozitivní postoj k sobě i ostatním lidem
- schopnost podporovat klienta
- sebeovládání
- důvěryhodnost

- přirozená autorita
- schopnost vnímat realitu
- schopnost upozadit sám sebe ve prospěch klienta
- odhodlání na sobě stále pracovat
- pozornost a pokora
- zaujatost pro věc.

10.1.5 PARTICIPACE PEERŮ NA PODOBĚ SLUŽBY

Peři participují na podobě služby stejně jako jakýkoliv jiný pracovník služby. Mohou dávat stížnosti, připomínky, podněty. Mohou přinášet témata a požadavky, jež se následně budou týmově projednávat na pracovních poradách.

10.2 PEER MENTORING

10.2.1 KONTROLA PRÁCE PEERA

Peery působící v terapeutickém centru má na starosti pověřená osoba/garant, který zodpovídá za peera v běžné pracovní době. Garant pomáhá peerovi, evaluují společně práci peera, pomáhá peerovi, pokud si neví rady nebo zažívá obtížné situace. Garanta volí vedoucí služby ještě před nástupem peera. Nastane-li situace, která je potřeba řešit s vedoucí centra, zodpovědnost za peera přebírá vedoucí centra a s peerem komunikuje nastalou situaci. V případě peer pracovníků zodpovídá za jejich práci přítomný pracovník (většinou terapeuti). Peer recovery kouč dostává zpětnou vazbu od ostatních členů týmu v rámci pracovních porad a zároveň má peer prostor pro vyjádření své vlastní zpětné vazby (co se mu zdařilo/nezdařilo, líbilo/nelíbilo, co by si přál jinak apod.). I klienti samotní mohou dávat informace k výkonu práce peera (například prostřednictvím anonymního hodnocení vloženého do schránky umístěné u vchodu do kanceláře).

10.2.2 RIZIKA PŘI PRÁCI PEERŮ

Rizika mohou nastat z mnoha důvodů, které mohou být na straně klienta i peer recovery kouče. Pro oba účastníky to mohou být například osobní zkušenosti, předsudky, předpoklady či očekávání, pocity méněcennosti/nadřazenosti, nízké či vysoké sebevědomí, negativní očekávání, negativní první dojem, rozdílné hodnoty či postoje, rozdílné osobní charakteristiky, odlišné komunikační styly, odlišné vyjadřovací prostředky a používaný slovník, jiné životní zkušenosti a podobně.

Těžké životní období peera může být potenciálním rizikem (například potká-li se peer s klientem-starým známým v těžké životní situaci, může být náchylnější na relaps). Zvýšenou pozornost je nutné věnovat rovněž duálním vztahům, které je potřeba řešit hned v počátku. Pokud peer recovery kouč zjistí, že se s potenciálním klientem zná osobně z minulosti, s takovým klientem dále nespolupracuje. K vyjasnění dojde hned na prvním setkání, kdy peer recovery kouč klientovi vysvětlí proč není možná jejich další spolupráce a předá klienta jinému pracovníkovi.

Dalším rizikem jsou situace překračování profesních hranic ve vztahu pracovník – klient. K tomu může docházet například v situacích, kdy se peer příliš naváže na klientův příběh (hrozí splývání), klient tlačí na peera a požaduje od něj záchranu (telefonáty mimo pracovní dobu, psychický nátlak apod.), peer se snaží pomoci všem klientům a je příliš angažovaný atd.

Důležité je zmínit riziko relapsu peera. Krom rizika, které z toho pramení pro službu i pro samotného peera je nutno řešit i otázku podpory dalších pracovníků. Pokud relabuje jeden z peerů, může to mít za důsledek i relaps dalších peerů ve službě. Z tohoto důvodu je potřeba komunikovat v týmu, jak relabujícího peera podpořit, jak podpořit ostatní peery případně jak se mohou peeri podpořit vzájemně, aniž by tím ohrozili sami sebe.

10.2.3 LIMITY PRÁCE A MOŽNÉ PŘEKÁŽKY

Mezi časté překážky patří odpor klienta ke změně, strach z neznáma, jeho nedostatečná motivace případně předávání nevyžádaných rad klientovi v situacích, kdy je sám nevyžaduje. Je důležité, aby v těchto situacích peer recovery kouč věděl, jak postupovat.

Limitem práce může být mj. syndrom vyhoření, kterému se dá předejít včasnou péčí o peera, kvalitními intervizemi a supervizemi, otevřenou komunikací v rámci pracovního týmu. I z tohoto důvodu je dobré zajistit peerovi individuální terapii.

Dalším limitem může být těžší adaptace na pracovní proces pro peery. Peer se může na pracovní proces adaptovat jinak než běžný pracovník, který má zkušenosti z různých pracovních prostředí. Proto je vhodné myslet na objem pracovní zátěže v souvislosti s pracovní dobou, kterou je dobré s peerem projednat již na začátku spolupráce.

11 PŘECHODOVÉ BYTY

11.1 ZAMĚSTNÁVÁNÍ PEERŮ

Zaměstnávání peerů umožňuje širší nabídku služeb pro uživatele, zároveň se jedná o reakci na potřeby klientů (například poradenství založené na osobní zkušenosti, možnost trávení volného času apod.). Dále se dá zaměstnávání peerů považovat za nástroj k lepšímu naplnění cílů a poslání služby (plnění zakázky klientů, reakce na potřeby). Pro peery je zaměstnání ve službě nabídkou možnosti realizace. Peeri mohou být rovněž článkem motivace pro klienty, kteří na konkrétním příkladu vidí, že je nepříznivá situace v životě řešitelná, což je může v jejich snaze o změnu podpořit.

11.1.1 REKRUTOVÁNÍ PEERŮ

Rekrutování peer recovery koučů probíhá nejčastěji oslovováním absolventů základního výcviku recovery koučů, potažmo je možné oslovit konkrétní osobu pracující pro Recovery, komunity, doléčovací centra, léčebny, které mají „kluby absolventů“. Peer může být zároveň i pracovníkem v sociálních službách – může mít i souběh rolí ve službě.

11.1.2 PRÁVA A POVINNOSTI

Peer recovery kouč má stejný proces zaučení jako každý jiný pracovník, prochází společně s vedoucím služby situace střetu zájmů, krizové situace, nastavení profesních hranic s klienty, problematiku duálních vztahů apod. Peer sám rozhoduje, co sdílí ze své zkušenosti. Je však obeznámen s obecnými doporučeními, co není vhodné sdílet s klienty (příliš osobní informace, informace nevedoucí k motivaci klienty apod.), jak pozná, že už sdílí víc, než by chtěl, jak reagovat, když už nechce sdílet dál.

Peer recovery koučové dodržují pravidla služby a etický kodex pracovníků, mlčenlivost, termíny, na kterých se domluví se službou a další formální aspekty. Peer je považován za plnohodnotného pracovníka/kolegu (musí být tedy v procesu zotavení dále než klient), který se účastní veškerých pracovních aktivit, platí pro něj stejná pravidla jako pro jiné zaměstnance, musí dodržovat zákoník práce.

11.1.3 ROLE PEERA

Je-li peer v situaci souběhu rolí peer recovery kouč – pracovník v sociálních službách, jeho role je téměř totožná jako u všech ostatních členů pracovního týmu.

Pokud se však jedná výhradně o roli peer recovery kouče, pak je jeho náplní práce:

- trávení volného času (sport, kultura, procházky, neformální rozhovory)
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- pomoc s přípravou stravy
- orientace a podpora při využívání běžných zdrojů a institucí (doprovod do knihovny, dopravní podnik atp.)
- individuální podpora formou recovery koučování (v případě kvalifikace peer pracovníka)
- účastní se vstupních pohovorů s klientem.

Peer nevykonává kontrolní činnosti a specializované poradenství (např. dluhové poradenství). Peeri v procesu zaučování vykonávají činnosti s klienty společně s dalším pracovníkem, následně po zaučení pak sami. Na přechodové byty chodí z důvodu bezpečnosti pracovníci vždy ve dvojici.

11.1.4 KOMPETENCE PEERA

Kompetence, které se vyžadují od peer pracovníka působícího ve službě přechodových bytů jsou následující:

- odolnost vůči stresu v náročných situacích
- jeden/dva roky abstinence
- mentální flexibilita
- ochota se přizpůsobit situacím a náplni práce
- adaptace na různé situace
- schopnost pracovat v týmu

- ztotožnění se s pracovním týmem, službou
- osobní vyzrállost
- reflektování vlastní práce

11.1.5 PARTICIPACE PEERŮ NA PODOBĚ SLUŽBY

Peři participují na podobě služby stejně jako jakýkoliv jiný pracovník služby. Mohou dávat stížnosti, připomínky, podněty. Mohou přinášet témata a požadavky, jež se následně budou týmově projednávat na pracovních poradách.

11.2 PEER MENTORING

11.2.1 KONTROLA PRÁCE PEERA

Většina práce probíhá na začátku ve dvou (peer s dalším pracovníkem), kontrola práce peera tedy probíhá kontinuálně při procesu zaučování a posléze již peer pracuje samostatně. Zodpovědnost za peera má aktuální pracovník, který je s peerem v tandemu, poté přebírá za peera zodpovědnost vedoucí pracovník.

Po kontaktu s klientem vždy probíhá v týmu krátká reflexe. Pokud je pracovník během intervence sám, musí podat týmu informace o jejím obsahu, aby nebyla porušena kontinuita práce s klientem. Z individuálního setkání je vždy nutné zpracovat krátký zápis.

Hodnocení peera a jeho práce stejně jako zpětná vazba se realizuje formálně, prostřednictvím hodnocení zaměstnance, evaluačních porad, supervizí. Neformální zpětná vazba a shrnutí pracovních činností probíhá denně. Peer má tedy možnost získat zpětnou vazbu od pracovního týmu i vedoucího a stejně tak má peer možnost vyjádřit i své pocity a dát zpětnou vazbu týmu.

11.2.2 RIZIKA PŘI PRÁCI PEERŮ

Velkým rizikem v práci peera jsou mnohé situace střetů zájmů, které mohou nastat kdykoliv při výkonu práce. Jedná se například o následující situace:

- peer přijde do bytu a najde drogy (další pracovník se nejdříve postará o bezpečí a komfort peera, následně bude řešit nastalou situaci)
- peři mohou i po ukončení spolupráce tvrdit, že jsou peer pracovníci (mohou cíleně poškodit pověst organizace)
- peři a kontakt s klienty mimo pracovní dobu, duální vztahy peerů a klientů (jak peři komunikují s klienty mimo práci)
- peři a svépomocné skupiny (možnost společné recidivy, peři a jejich svépomocné skupiny, kde by se neměli objevovat klienti peera apod.).

Dalším rizikem pro peery mohou být rizikové situace, které mohou ohrozit peerovu abstinenci (například pracovní vánoční večírky, konference apod.).

Dalším rizikem je sdílení/nesdílení informací s klientem. Je nutné definovat, jaké typy informací peer sdílí (např. informace s motivačním a pomocným dopadem) a jaké s klientem nesdílí v žádném případě (např. informace s negativním dopadem).

11.2.3 LIMITY PRÁCE A MOŽNÉ PŘEKÁŽKY

Práce peerů vychází z předpokladu, že peer podpora je autentická a neformální. Klient musí mít s peerem něco společného a měla by mezi nimi být vzájemná sympatie. Krom kulturních rozdílů mezi peer pracovníkem a klienty (například pokud jsou klienti z vyloučené lokality a peer není) je možná překážka, že peerova zkušenost nebude uplatnitelná pro klienty nebo s peerem klienti nebudou chtít spolupracovat. Dále je to třeba věk, pohlaví, zotavení ze závislosti na konkrétní látce, jiné aspekty duševního zdraví, rodinné zázemí, dluhy nebo konkrétní průběh zotavování, a další.

12 PŘÍLOHY

PŘÍLOHA 1. CHECK LIST

CHECK LIST – CO PROJEDNAT S PEEREM PŘED ZAHÁJENÍM SPOLUPRÁCE

Před zahájením spolupráce s peerem je potřeba promyslet a společně probrat následující oblasti. Pokud budeme mít vydefinované jednotlivé body týkající se spolupráce s peerem, eliminujeme tím případná nežádoucí překvapení z rizikových situací a potenciálně předejdeme některým nedorozuměním.

PŘEDSTAVA O SPOLUPRÁCI

- Co od spolupráce očekává peer (jak si představuje svoje působení, co má za očekávání v rámci své pozice, co má za očekávání od služby)
- Co od spolupráce očekává služba (jak si představuje peerovo působení služba, co od peera očekává – kompetence, role peera, možnosti participace na podobě služby)

NÁPLŇ PRÁCE PEERA

- Je žádoucí s peerem probrat, jaká bude jeho náplň práce (jaké činnosti a aktivity bude vykonávat, v jakém rozsahu, pracovní doba apod.)
- Rizikové situace (s jakou cílovou skupinou se může peer potkávat, jaké jsou rizikové situace, které mohou nastat během výkonu práce)

KRIZOVÝ PLÁN

- Jak se bude řešit případná krizová situace (je dobré mít předem připravený podrobný krizový plán pro situace, které mohou být pro peera vysoce rizikové – jak bude peer postupovat, jak bude postupovat služba)

GARANT PEERA

- Je dobré mít dopředu stanoveného pracovníka, který bude peerův mentor/garant, na kterého se může peer obrátit v případě potřeby a kdo bude zodpovídat za peera a jeho působení ve službě

SDÍLENÉ INFORMACE S KLIENTY

- Jaká jsou konkrétní témata, která služba potřebuje
- Zdůraznit, že peera nenutíme, aby sdílel veškeré informace, peer musí sám nastavit, co ze své zkušenosti chce sdílet a co nikoliv
- Co je relevantní z peerovy zkušenosti (příklad dobré a špatné praxe: sdílím to, co může klientovi pomoci v procesu zotavení, nesdílím „hezké vzpomínky“ na dobu užívání a obecně informace, které jsou v rozporu s harm reduction atd.)

PEER, KTERÝ JE ZÁROVEŇ KLIENT

- Obecně je pro službu lepší, pokud peer není zároveň jejím klientem
- Nastane-li situace, pokud je peer zároveň klientem služby, je potřeba s ním jasně komunikovat jeho roli ve službě (např.: „Tři hodiny se budu věnovat práci peera a pak zde budu ještě hodinu jako klient“.)

- Je potřeba si s peerem domluvit jaké informace o něm budou sdíleny s dalšími službami (poruší-li peer pravidla služby např. nevhodnou agresivitou z pozice klienta, dozví se o tomto jednání i služba, která jej využívá jako peera)

PRVOKONTAKT PEERA S KLIENTY

- Ve službách minimalizace rizik je potřeba více informovat klienty o postavení peer pracovníka, vysvětlit klientům co znamená, že je klient i zároveň peer (proč má některé benefity, co je jeho role a pozice ve službě apod.)
- V poradenských a terapeutických službách se peer sám rozhoduje, kdy a jak bude klienty informovat o tom, že je nejen pracovník, ale zároveň i peer

Další otázky: prevence relapsu, jak je jedinec ukotvený ve svém životě apod., jaké jsou jeho zdroje a motivace, co ho naplňuje, co mu pomáhá atd.

PŘÍLOHA 2. ÚROVNĚ PEERSTVÍ

Jde o pracovní materiál se schématickým vyjádřením jednotlivých úrovní zapojení peerů vycházející z praxe skupiny Street Support a z její spolupráce s odbornými službami Společnosti Podané ruce. Mezi jednotlivými úrovněmi existuje „kariérní“ postup a prostupnost.

ÚROVEŇ 0 – DOBROVOLNÍK

není finančně ohodnocen, čekatel na přijetí do skupiny, nebo dobrovolník, může dělat výměny tak, jako kdokoliv jiný, je to klient služeb, se SS nemá nic společného, může využít potravinovou pomoc, šatník, v případě zájmu chodit na porady, účastnit se společných akcí, nemá povinnosti

ÚROVEŇ 1 – PRVNÍ POZICE VÍCE PODOBNÁ POZICI PEER PRACOVNÍKA

mění stříkačky, ale není peer, informace ze služeb v případě porušování pravidel, možnost ukončit smlouvu za závažné porušování pravidel, nízkoprahovost, nemusí na porady/nejsou mu placeny, mění stříkačky, za to má peníze, musí dodržovat pravidla služeb, v ostatních službách je to klient, bez jakýchkoliv dalších privilegií,

- 1x měsíčně externí porada telefonická, 1x osobně (hrazena)
- nemá firemní telefon,
- firemní SIM kartu dostane jen v případě, že nemá vlastní, kredit 200,- s výplatou
- nemá předplatné MHD
-
- nemá kartičku peera
- musí splnit kurz peera v prvním možném termínu
- začátek sdílení info se službami, podpis smlouvy i ve službách, podpis se souhlasem se sdílením informací
- odměna formou DPP
- podepsaná náplň práce
- povinnost se účastnit společných akcí, které jsou mu hrazeny

ÚROVEŇ 2 – VÝHRADNĚ TERÉNNÍ PEER PRACOVNÍK

mění stříkačky, je peer

- vstupní pohovor
- pracovnělékařská prohlídka
- BOZP
- mlčenlivost
- náplň práce (harm reduction program, distribuce a sběr stříkačky, odkazování do služeb, doprovázení, pomoc, podpora)
- spolupráce na dalších projektech po dohodě odborného týmu
- odměna formou DPP
- seznámení se s metodikou a pravidly
- stabilita, dodržování časových, hygienických norem
- zvládání závislosti, nenarušené kognitivní schopnosti
- zvládání svého chování
- povinnost mít za sebou kurz, nebo ho zrovna dělat

- povinné supervize, porady jsou povinné, aktivní komunikace s koordinátorkou (odpovídá na SMS, volání, je dostupný)
- musí na něj být spojení, firemní SIM karta, firemní telefon (sankce, pokud dojde ke ztrátě)
- podílí se na úklidu

ÚROVEŇ 3 – HYBRIDNÍ PEER PRACOVNÍK

terén, práce na částečný úvazek (18,5 hodin měsíčně),

- vstupní pohovor
- pracovnělékařská prohlídka
- BOZP
- mlčenlivost
- podepsaná náplň práce
- seznámení se s metodikou
- větší míra zodpovědnosti
- povinné všechny porady, supervize
- musí mít telefon a komunikovat, firemní SIM karta (sankce, pokud dojde ke ztrátě)
- zvládnutá závislost, chodí na porady ve funkčním stavu
- povinnost mít za sebou kurz
- zvládání svého chování, možnost poskytovat podporu klientům, možnost být ve službě jako peer
- podílí se na úklidu

ÚROVEŇ 4 – PEER PRACOVNÍK

- vstupní pohovor
- pracovnělékařská prohlídka
- BOZP
- mlčenlivost
- podepsaná náplň práce
- seznámení se s metodikou
- odměna formou DPČ
- odpovědnost, klíče od kanceláře
- spolukoordinátorská role
- případná hmotná odpovědnost
- zvládnutá závislost
- recovery výcvik
- povinnosti vyplývající z pozice, je schopen samostatné práce
- podílí se na úklidu
- spolupráce minimálně 1 rok
- zodpovědnost a dochvilnost
- kontaktovatelnost: má telefon, neztrácí ho, je po většinu času dostupný
- podílí se na údržbě kancelářských prostor a úklidu
- konsensus celé skupiny na tom, že obdrží klíče

ZDROJE

Gabrhelik, R., Miovsky, M. (2009). History of Self-help and 'Quasi-Self-Help' Groups in the Czech Republic: Development and Current Situation in the Institutional Context of Drug Services. *Journal of Groups in Addiction & Recovery*, (4)137–158.

https://www.researchgate.net/publication/238318515_History_of_Self-Help_and_'Quasi-Self-Help'_Groups_in_the_Czech_Republic_Development_and_Current_Situation_in_the_Institutional_Context_of_Drug_Services

Chomynová, P., Grohmannová, K., Dvořáková, Z., Černíková, T., Orlíková, B., Rous, Z., Jarošíková, H., Franková, E., Dékány, L., Fidesová, H., & Voprail, J. (2022). Zpráva o nelegálních drogách v České republice 2022. Úřad vlády České republiky.

<https://www.drogy-info.cz/publikace/vyrocní-zpravy/zprava-o-nelegalnich-drogach-v-ceske-republice-2022/>

International HIV/AIDS Alliance (2015). Good practice guide for employing people who use drugs. Hove: International HIV/AIDS Alliance. https://aph.org.ua/wp-content/uploads/2016/08/Employment_Guide_final_2_original.pdf

Kalina, K. a kol. (2001). Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a drogových závislostí. Praha: Úřad vlády České republiky a o.s. Filia Nova. ISBN 80-238-8014-4. <https://www.drogy-info.cz/publikace/glosar/>

Kelly JF, Humphreys K, Ferri M. (2020). Alcoholics Anonymous and other 12-step programs for alcohol use disorder. *Cochrane Database Syst Rev*. 2020 Mar 11;3(3):CD012880. doi: 10.1002/14651858.CD012880.pub2. PMID: 32159228; PMCID: PMC7065341.

Matějková, R. (2013). Vymezení pojmu peer work v České republice se zaměřením na uživatele návykových látek. Diplomová práce, Univerzita Karlova v Praze 1. Lékařská fakulta Klinika adiktologie 1. LF UK v Praze a VFN v Praze. https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/53811/DPTX_2012_1_11110_0_340_340_0_133529.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nepustil P., Geregová M. (2020). Bez podmínek., Masarykova Univerzita., Brno.

Nepustil, P. (2021). Jiný druh spojení: Dialogická terapie s podporou recovery koučů Psychoterapie, 15.

Nepustil, P., Geregová, M., Frišaufová, M. & Hýl, P. (2021). Metody sociální práce a síťování v adiktologických službách, Praha: Úřad vlády ČR.

Pěstová, T., Miovský, M., Šejvl, J. (2021). Historie svépomocných aktivit – bratrstva a spolky střídmosti na území Čech, Moravy a Slezska. *Adiktol. prevent. léčeb. praxi.*; 4(3), 150–156;

doi: 10.35198/APLP/2021-003-0002.<https://www.aplp.cz/historie-svepomocnych-aktivit-bratrstva-a-spolky-stridmosti-na-uzemi-cech-moravy-a-slezska/>

Tang, P. A (2013). Brief History of Peer Support: Origins.
http://peersforprogress.org/pfp_blog/a-brief-history-of-peer-support-origins/. Accessed: 2023-10-23

Toronto Community Hep C Program (2018). Toronto Community Hep C Program Peer Manual. <https://www.catie.ca/resource/toronto-community-hep-c-program-peer-manual>

Trantina, F. (2016). Svépomocné skupiny pro patologické hráče v České republice. *Adiktologie*, 16(1), 58–62.