



# MODEL ZINTEGROWANYCH USŁUG

GMINNY MODEL WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI  
KOMPONENT B



**Eksperci:** Anna Ostasz, Joanna Syryjczyk-Saczuk, Michał Romanowski,  
Kamil Węgliński

**Eksperci Wspomagający:** Adriana Kulgawczuk, Dorota Kulicka, Wioleta Michalik  
Piotr Frończuk, Marek Makaruk, Maciej Tarasiuk

**Nadzór merytoryczny:** dr Ewelina Iwanek, Jacek Korzeniak

**Wydawca:**

Polska Fundacja Ośrodków Wspomagania Rozwoju Gospodarczego „OIC Poland”  
z siedzibą w Lublinie

ul. Gospodarcza 26

20-213 Lublin

e-mail: sekretariat@oic.lublin.pl

[www.oic.lublin.pl](http://www.oic.lublin.pl)

**Publikacja bezpłatna**

Opracowana w ramach realizacji projektu „Mój dom - kompleksowy program wsparcia wychodzenia z bezdomności w oparciu o wzorzec włoski”.

*Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na lata 2014 - 2020, 4.3 Współpraca ponadnarodowa.*

**Realizatorzy Projektu:**

**Lider:** Polska Fundacja Ośrodków Wspomagania Rozwoju Gospodarczego

„OIC Poland” z siedzibą w Lublinie

ul. Gospodarcza 26, 20-213 Lublin

[www.oic.lublin.pl](http://www.oic.lublin.pl)



Polska Fundacja Ośrodków  
Wspomagania Rozwoju Gospodarczego  
„OIC Poland” w Lublinie

**Partner Krajowy:**

Gmina Miejska Biała Podlaska

ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 3, 21-500 Biała Podlaska

[www.bialapodlaska.pl](http://www.bialapodlaska.pl)



**Partnerzy ponadnarodowi:**

Fondazione Casa della Carità A. Abriani

Via Brambilla 10, Mediolan (Włochy)

[www.casadellacarita.org](http://www.casadellacarita.org)



fiio.PSD Federazione Italiana Organismi per le Persone Senza Dimora

Via Soria 13, Rzym (Włochy)

[www.fiopds.org](http://www.fiopds.org)



Polska Fundacja Ośrodków  
Wspomagania Rozwoju Gospodarczego  
„OIC Poland” w Lublinie



KOMPLEKSOWY PROGRAM WSPARCIA  
WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI  
W OPARCIU O WZORZEC WŁOSKI



# SPIS TREŚCI

<b>4</b>	<b>INTERDYSCYPLINARNA PRACA SOCJALNA</b>
<b>17</b>	<b>USŁUGI MEDYCZNE</b>
<b>24</b>	<b>WSPARCIE PSYCHOLOGICZNE</b>
<b>28</b>	<b>UZALEŻNIENIA</b>
<b>33</b>	<b>POMOC PRAWNA</b>
<b>36</b>	<b>REINTEGRACJA SPOŁECZNA</b>
<b>45</b>	<b>EDUKACJA</b>
<b>48</b>	<b>AKTYWIZACJA ZAWODOWA</b>
<b>57</b>	<b>MIESZKALNICTWO TRENINGOWE</b>
<b>60</b>	<b>MENTORING WSPIERAJĄCY WYJŚCIE Z BEZDOMNOŚCI</b>
<b>68</b>	<b>PODSUMOWANIE</b>
<b>70</b>	<b>ZAŁĄCZNIKI</b>

## INTERDYSCYPLINARNA PRACA SOCJALNA

Kluczową rolę w pomocy osobom bezdomnym odgrywa praca socjalna. Instytucje i osoby podejmujące się pomocy osobom bezdomnym wykonują wielokierunkowe działania w celu łagodzenia i eliminowania problemu bezdomności. Pomoc ta wymaga podejmowania coraz to nowych wyzwań, związanych z unikalnością i indywidualnością problemu bezdomności, dlatego tym właśnie zajmuje się praca socjalna. Złożona natura problemu bezdomności, różne przyczyny oraz dramatyczny, indywidualny charakter sprawiają, że praca socjalna w stosunku do osób bezdomnych staje się jedną z najtrudniejszych działalności pomocy społecznej<sup>1</sup>. Praca socjalna skierowana do osób bezdomnych i zagrożonych bezdomnością jest usługą kompatybilną. Wytycza ścieżkę postępowania wobec osoby objętej pracą socjalną od budowania relacji, poprzez diagnozę obejmującą różne aspekty funkcjonowania osoby lub rodziny.

Profesjonalna praca socjalna skupia się na rozwiązywaniu problemów i zmianie, jest systemem wzajemnie na siebie oddziałujących wartości, teorii i praktyki. Praca socjalna występuje przeciwko barierom, nierównościom i niesprawiedliwości istniejących w społeczeństwach.

Praca socjalna wykorzystuje różnorodność doświadczeń, techniki praktyk, do jej działań należą między innymi:

- poradnictwo
- praca grupowa
- praca społeczno – pedagogiczna
- pomoc rodzinie i jej terapia
- pomoc w uzyskaniu usług i dostępu do zasobów w społecznościach lokalnych
- administrowanie placówek pomocy społecznej

W pracy socjalnej można wyodrębnić następujące metody, które można stosować adekwatnie do specyfiki klienta:<sup>2</sup>

1. Zaborowska A., Dostrzegać bezdomność. Bezdomność w perspektywie pomocy społecznej. Lublin 2015

2. Banaszak-Dankowska A. Praca socjalna w środowisku lokalnym, Warszawa 2005 r.

**1. Metoda prowadzenia indywidualnego przypadku** – ma za zadanie wspieranie osoby znajdującej się w trudnej sytuacji i wiąże się z prowadzeniem przez pracownika socjalnego działań dwukierunkowych:

- a. bezpośrednich - ukierunkowanych na klienta;
- b. pośrednich - polegających na oddziaływaniu na osobę za pośrednictwem jego otoczenia, w którym funkcjonuje;

**2. Metoda pracy grupowej** – polega na wykorzystaniu grupy i stosunków w niej panujących do rozwoju jednostki oraz wspieraniu grupy w jej rozwoju;

**3. Metoda środowiskowa** (tzw. organizowanie społeczności lokalnej) – ma za zadanie uruchomienie stałej lub cyklicznej akcji, w której podmiotem działania jest dana grupa społeczna. Metoda środowiskowa wymaga całościowego poznania środowiska lokalnego, identyfikację jego problemów oraz opracowanie kompleksowego systemu działań;

Pojęcie pracy socjalnej w Polsce zostało zapisane w ustawie o pomocy społecznej. Zgodnie z tym ujęciem pracę socjalną należy rozumieć jako cyt.: „działalność zawodową mającą na celu pomoc osobom i rodzinom we wzmacnianiu lub odzyskiwaniu zdolności do funkcjonowania w społeczeństwie poprzez pełnienie odpowiednich ról społecznych oraz tworzenie warunków sprzyjających temu celowi”.<sup>3</sup>

Praca socjalna realizowana jest głównie w ramach pomocy społecznej. Podstawowymi narzędziami pracy socjalnej są:

- ustawa o pomocy społecznej;
- rozmowa;
- analiza dokumentów;
- wywiad środowiskowy;
- rozeznanie w środowisku;
- kontrakt socjalny;
- indywidualny program wychodzenia z bezdomności, który powinien być zasadniczym narzędziem w pracy z osobami bezdomnymi. Program ten zakłada osiągnięcie efektów w trzech sferach: edukacji, zawodowej i mieszkaniowej.<sup>4</sup>

3. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2019 r., poz. 1507 z późn. zm.).

4. Dębski M., Michalska A., Podręcznik streetworkera bezdomności, Gdańsk 2012 r.

Pracownicy socjalni stanowią podstawową kadre ośrodków pomocy społecznej i centrów usług społecznych oraz powiatowych centrów pomocy rodzinie, ponadto dość często zatrudniani są w organizacjach pozarządowych, których zadaniem jest pomoc potrzebującym.

Elementem innowacyjnym w niniejszym modelu jest zaangażowanie do pracy na rzecz osób bezdomnych dodatkowej osoby – mentora osoby bezdomnej. Osoba ta ma za zadanie uzupełnić system wsparcia, dotychczas ustawowo oparty jedynie na działaniach podejmowanych przez pracownika socjalnego. Pracownicy socjalni z uwagi na ustawowo określoną organizację pracy w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej nie są w stanie w pełni i w wystarczającym stopniu wspierać osobę w procesie wychodzenia z kryzysu bezdomności.

### Główne cele pracy socjalnej to:

1. **Ratowniczy** - zapewnienie podstawowych warunków do życia osobom ich pozbawionym;

2. **Kompensacyjny** - zaspokajanie potrzeb jednostki, których nie sama nie może zaspokoić własnym działaniem;

3. **Ochronny** - minimalizowanie negatywnego wpływu, na osobę;

4. **Promocyjny** - wsparcie w rozwiązywaniu problemów życiowych jednostki i grup w celu osiągnięcia oczekiwanego poziomu życia.

Istotą pracy socjalnej jest działanie, a więc zespół czynności, dla których głównym kierunkiem jest zaspokojenie potrzeb osoby wymagającej wsparcia.

## BUDOWANIE RELACJI Z OSOBĄ BEZDOMNĄ

Pracownicy socjalni, mentorzy oraz inne osoby pomagające osobom bezdomnym powinni być profesjonalnie przygotowani do pełnienia roli pomagacza. Głównym zadaniem takiej osoby jest stworzenie u osoby bezdomnej poczucia, że ma realną szansę na poprawę własnej sytuacji życiowej oraz, że pracownik socjalny jest tą osobą, która realnie chce i może pomóc. Otwartość pracownika socjalnego powinna odzwierciedlać się w tym, że jest on gotowy nie tylko spotkać się z osobą bezdomną w instytucji, ale również jest zdolny do docierania do miejsc niemieszkalnych w których przebywa bezdomny.

W indywidualnych relacjach pracownika socjalnego, mentora z osobą bezdomną często może dochodzić do sytuacji trudnej oraz do niepewności, co do realnych możliwości wpływania na nią. Otrzymanie pomocy może wiązać się dla osoby bezdomnej z koniecznością ujawnienia informacji dla niej trudnych, które dodatkowo mogą przedstawiać tą osobę w złym świetle np. jako osobę bierną, leniwą, niezaradną życiowo, itp. Może to prowadzić do powstania u osoby bezdomnej dyskomfortu, poczucia lęku, obawy przed rozmową. Dlatego skuteczna realizacja pracy socjalnej z osobą bezdomną uwarunkowana jest przez nawiązanie i utrzymanie pozytywnych relacji, takich, które będą względnie trwałe, przez cały okres realizacji procesu pomocowego. Nawiązanie relacji wymaga szczególnej wrażliwości ze strony pomagacza. Pracownik socjalny w budowaniu relacji powinien uwzględniać ewentualne negatywne nastawienie osoby bezdomnej do korzystania z instytucjonalnej pomocy, wynikające z dotychczasowych negatywnych doświadczeń danej osoby.

### **Efektywna relacja pomocowa możliwa jest do zbudowania w oparciu o:**

- pozytywne nastawienie do osoby bezdomnej pozbawione uprzedzeń;
- budowanie atmosfery wzajemnego zaufania, szacunku, poszanowania godności; poczucia bezpieczeństwa, przeświadczenia, że pracownik socjalny jest zainteresowany sytuacją osoby bezdomnej i chce jej;
- prowadzenie rozmowy we właściwych warunkach otoczenia, tj. spokojne, dyskretne miejsce (może być to miejsce pobytu osoby bezdomnej);
- zapewnienie osoby bezdomnej o zachowaniu poufności;
- stosowanie narzędzi skutecznej komunikacji interpersonalnej poprzez parafrazowanie, odzwierciedlanie, aktywne słuchanie;

- zadawanie pytań otwartych i zachęcanie do swobodnego wypowiedziania się;
- utrzymywanie kontroli nad przebiegiem rozmowy za pomocą krótkich podsumowań;
- stosowanie komunikatów wyrażających szacunek do osoby bezdomnej i zwiększające jej poczucie sprawstwa;
- informowanie o dalszych etapach współpracy, wyjaśnianie podejmowanych decyzji, pytanie o opinie.

Powyższe działania są niezwykle konieczne z uwagi na konieczność podmiotowego traktowania osoby bezdomnej. Podmiotowe traktowanie osoby powinno umożliwić jej dokonanie samodzielnej oceny własnej sytuacji życiowej, zdefiniowanie celów i skonstruowanie planu działania, jego realizację i ocenę (autodiagnozę). Ponadto podmiotowość osoby pozwala jej zdobywać wiedzę i umiejętności niezbędne do samodzielnego radzenia sobie z problemami oraz pozwala rozpoznawać swoje możliwości, zdolności i ograniczenia.

Aby kontakt z osobą bezdomną był efektywny pracownik socjalny, mentor powinien wskazywać możliwe sposoby działania, przekazywać informacje, dzielić się wiedzą i umiejętnościami. Warto akceptować i szanować prawo osoby do podejmowania samodzielnych decyzji i dokonywania wyborów życiowych. Bardzo ważnym aspektem w bezpośredniej, codziennej pracy jest także wskazywanie konsekwencji podjętych decyzji lub zaniechanych działań.

Należy wzmacniać i motywować osobę do działania, maksymalizować jej aktywność, wspierać samodzielne działania, unikać nadopiekuńczości i wyręczania osoby w realizacji zadań, które jest ona w stanie samodzielnie wykonać (np. w pisaniu pism, załatwianiu spraw urzędowych). Ważnym ponadto aspektem jest umiejętność dostrzegania i doceniania podjętych wysiłków (np. punktualność, systematyczny udział w zajęciach, utrzymanie czystości). Relacja podmiotowa z osobą bezdomną to także umiejętność dostosowania działań do bieżącej sytuacji osoby bezdomnej, obejmującej m.in. zmieniające się postawy osoby, cele komunikacji, zdobywane informacje, efekty wcześniejszych działań. Budowanie pozytywnej atmosfery i upodmiotowienie osoby bezdomnej należy traktować jako podstawowy warunek kontynuowania współpracy.<sup>5</sup>

5. Stenka R., Olech P., Browarczyk Ł., Podręcznik. Model gminny standard wychodzenia z bezdomności, Pomorskie Forum Na Rzecz Wychodzenia z Bezdomności. Gdańsk 2014 r.



## INDYWIDUALNA DIAGNOZA

Skuteczną pomoc osobie bezdomnej determinuje właściwe rozpoznanie jej sytuacji bytowej - diagnozę. Jest to proces zbierania informacji na temat sytuacji osoby ubiegającej się o pomoc społeczną, ich analiza i ocena dokonana przez pracownika socjalnego.

W procesie diagnozy można wyróżnić jej dwa etapy: diagnozę wstępną oraz diagnozę pogłębioną.

Diagnoza wstępna jest to ogólne rozpoznanie sytuacji i problemów osoby zgłaszającej się. Dochodzi do niej w sytuacji pierwszego kontaktu np. w miejscu niemieszkalnym, gdzie przebywa dana osoba, w placówce służby zdrowia, w ośrodku pomocy społecznej lub w innych placówkach. Proces ten ma w głównej mierze odpowiedzieć na pytanie czy osoba bezdomna wymaga podejmowania działań o charakterze doraźnym, które mają na celu zabezpieczenie podstawowych potrzeb życiowych. Jeżeli zebrane informacje wskazują na występowanie u osoby sytuacji zagrażającej jej zdrowiu lub życiu, rolą pracownika socjalnego jest podjęcie działań o charakterze interwencyjnym np. wezwanie pogotowia, podanie ciepłego posiłku, zapewnienie niezbędnej odzieży adekwatnej do pory roku, umożliwienie utrzymania należytej higieny osobistej, pomoc w dotarciu do ogrzewalni lub innej placówki.

Odmowa przez osobę bezdomną przyjęcia pomocy w jednej z form, nie powinna kończyć działań pracownika socjalnego. Zasadnym jest utrzymywanie stałego kontaktu z osobą bezdomną, budowanie wzajemnego zaufania, które w dłuższej perspektywie mogą zaowocować przyjęciem pomocy.

Wstępna diagnoza może uwidocznic sytuację, taką w której osoba bezdomna oczekiwać będzie jedynie wsparcia informacyjnego lub działań o charakterze interwencyjnym i może doprowadzić do zakończenia dalszej pracy. W przypadku jednak, gdy osoba bezdomna wykazuje gotowość do dalszej współpracy rolą pracownika socjalnego jest dokonanie diagnozy pogłębionej za pomocą takich technik jak rozmowa, wywiad środowiskowy, obserwacja, analiza dokumentacji, konsultacje z innymi specjalistami.

Czynności diagnostyczne jakie podejmuje pracownik socjalny w procesie diagnozy pogłębionej mają na celu scharakteryzowanie funkcjonowania osoby bezdomnej w różnych sferach życia oraz określenie możliwości dokonania zmian. Diagnoza ta skupia się na następujących sferach życia: socjalno-bytowej, rodzinnej, mieszkaniowej, zdrowotnej, psychologicznej, zawodowej, społecznej.

### **Do najważniejszych elementów diagnozy pogłębionej należy zaliczyć:**

- autodiagnozę, czyli ocenę sytuacji życiowej dokonanej samodzielnie przez osobę bezdomną;
- współpraca ze specjalistami (psychiatrą, psychologiem, prawnikiem itp.).

Diagnoza pogłębiona powinna uwzględniać ponadto analizę jakie uprawnienia, możliwości i ograniczenia posiada dana osoba oraz określić poziom motywacji do zmiany własnego stylu życia. Ponadto powinna określać posiadane zasoby (osobiste, rodzinne lub inne), a także określać zagrożenia ze strony środowiska na jakie narażona jest dana osoba.

Diagnoza pogłębiona powinna kończyć się analizą i oceną uzyskanych informacji dokonaną przez pracownika socjalnego. Na tej podstawie pracownik socjalny może przejść do kolejnego procesu jakim jest opracowanie planu pracy z osobą bezdomną.<sup>6</sup>

## **INDYWIDUALNY PROGRAM WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI**

Zgodnie z art. 49 ustawy o pomocy społecznej cyt.: „osoba bezdomna może zostać objęta indywidualnym programem wychodzenia z bezdomności, polegającym na wspieraniu osoby bezdomnej w rozwiązywaniu jej problemów życiowych, w szczególności rodzinnych i mieszkaniowych, oraz pomocy w uzyskaniu zatrudnienia.”<sup>7</sup>

Ww. program może być opracowany i realizowany przez pracownika ośrodka pomocy społecznej, albo przez pracownika zatrudnionego placówki zapewniającej schronienie osobom bezdomnym. Programem może być objęta

6. Ignasiak A., Olber E., Maciejewska - Dłubała M., Kubiak - Horniatko M., Narzędzia pracy socjalnej

7. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2019 r., poz. 1507 z późn. zm.).

każda osoba bezdomna, która wyraża gotowość do współpracy z pracownikiem socjalnym w celu uzyskania pomocy lub zmiany dotychczasowego stylu życia. Za osobę bezdomną z którą zawarto indywidualny program wychodzenia z bezdomności ośrodek pomocy społecznej może odprowadzać składki na ubezpieczenie zdrowotne.

W indywidualnym programie wychodzenia z bezdomności pracownik socjalny wspólnie z osobą bezdomną wyznaczają cele jakie zamierzają osiągnąć. Cele powinny być określone adekwatnie do sytuacji bytowej osoby bezdomnej oraz adekwatne do zdiagnozowanych problemów w poszczególnych sferach, które zostały wymienione we wcześniejszej części niniejszego opracowania. Poszczególne cele powinny uwzględniane być w oparciu o hierarchię ich ważności. Kolejnym etapem w opracowywaniu IPWzB jest opracowanie harmonogramu działań dla poszczególnych celów.

W procesie opracowywania i realizacji IPWzB pracownik socjalny ma za zadanie ukierunkowywać osobę bezdomną, wspierać ją w procesie rozwiązywania problemów. Pomaga osobie opracowywać cele ogólne i szczegółowe, pomaga ponadto w ustalaniu różnych rozwiązań trudnej sytuacji życiowej, organizuje wsparcie specjalistyczne. W IPWzB mogą być zawarte wszelkie ustalenia dotyczące realizacji programu np. w zakresie komunikacji, odpowiedzialności.

W przypadku konieczności opłacania składek na ubezpieczenie zdrowotne za osobę bezdomną z którą zawarto IPWzB, taki program podlega zatwierdzeniu przez dyrektora ośrodka pomocy społecznej.

## KONTRAKT SOCJALNY

Kluczowym narzędziem pracownika socjalnego realizującego pracę z osobami korzystającymi ze wsparcia socjalnego w tym z osobami bezdomnymi jest również kontrakt socjalny.

Narzędzie to, wynika bezpośrednio z ustawy o pomocy społecznej i zgodnie z nią definiowane jest jako pisemna umowa zawarta z osobą ubiegającą się o pomoc, określająca zobowiązania i uprawnienia stron umowy, w ramach wspólnie podejmowanych działań, zmierzających do przezwyciężenia trudnej sytuacji życiowej osoby lub rodziny.

Odmowa zawarcia kontraktu lub nierealizowanie jego ustaleń, jak również inne przejawy braku współdziałania z pracownikiem socjalnym mogą być powodem odmowy przyznania świadczeń socjalnych lub ich zawieszenia.

Ustawa o pomocy społecznej określa szczegółowo konkretne świadczenia (np. zasiłek celowy, okresowy, składka na ubezpieczenie zdrowotne) i czas ich otrzymywania po zawarciu kontraktu socjalnego.

Kontrakty nie zawsze chętnie są wykorzystywane w praktyce, przede wszystkim ze względu na sformalizowany i wiążący charakter zawartych tam zapisów. Jest to bowiem umowa w sensie prawnym, obejmująca dwie lub więcej stron, w tym osobę w trudnej sytuacji życiowej, szukającą pomocy społecznej oraz udzielającego jej wsparcia pracownika socjalnego.

### **Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej ustaliło dwa wzory kontraktów socjalnych:**

1. wzór kontraktu określającego sposób współdziałania między osobą/rodziną a pracownikiem socjalnym w zakresie rozwiązywania trudnej sytuacji życiowej;
2. wzór kontraktu określającego sposób współdziałania między osobą a pracownikiem socjalnym w celu wzmocnienia aktywności i samodzielności życiowej, zawodowej lub przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu.

Obydwa kontrakty mogą i powinny być wykorzystywane w pracy z osobami bezdomnymi.

W przypadku indywidualnych programów wychodzenia z bezdomności są one wręcz obowiązkowym narzędziem pracy, a właściwie bardziej metodą niż narzędziem. Ważne jest to, że nie mogą być wykorzystywane mechanicznie, bez dobrego rozpoznania sytuacji.

Tak więc pierwszym etapem powinna być diagnoza, a dopiero na tej podstawie budowany może być program wyjścia z bezdomności, rozłożony na możliwie wiele krótkoterminowych celów, których realizację można wzmacniać w oparciu o ustalenia kontraktu socjalnego.

Nie zawsze i nie z każdym bezdomnym można zawrzeć taki kontrakt. Osoba taka musi mieć zachowaną zdolność do czynności prawnych. Nie powinno się go przede wszystkim podpisywać przy małym prawdopodobieństwie realizacji (niskiej motywacji podopiecznego, nikłych zasobach itp.). Kontrakt raz przeprowadzony niepoprawnie, zerwany, zawieszony nigdy nie będzie miał już takiej siły oddziaływania, jak w momencie zawierania go po raz pierwszy.

Ponadto należy zdawać sobie sprawę z tego, jak silnie dana osoba zaadaptowała się do warunków bezdomności, czyli na jakim jest jej etapie. Nie ma większego sensu stosowanie kontraktu w przypadku utrwalonej bezdomności, gdy bezdomny ma małe szanse na wyjście z tej sytuacji lub gdy uległ chorobie czy wypadkowi. Nie znaczy to, że należy w ogóle zrezygnować ze wspierania takiej osoby, jednak w opisanych okolicznościach właściwsze będą inne formy niż kontrakt.

## STREETWORKING <sup>8.9</sup>

Streetworking jest to specyficzna forma pracy socjalnej, polegająca na pracy socjalnej w środowisku pobytu osoby bezdomnej. Streetwork oznacza pracę na ulicy. Rolą osoby pracującej tą metodą jest docieranie do środowiska osoby bezdomnej. Musi być to osoba odpowiednio przygotowana do takiego stylu pracy. Osoby bezdomne często niechętnie korzystają z instytucjonalnej formy pomocy ze względu na brak wiedzy, lęk, nieufność lub wstyd lub zły stan zdrowia, dlatego streetworker ma za zadanie dotrzeć do tych osób. Jest to innowacyjna forma pracy z osobami bezdomnymi, ponieważ dotychczas praca socjalna ograniczała się do ośrodków pomocy społecznej lub do placówek dla tych osób. Praca tą techniką polega na bezpośrednich spotkaniach z osobami bezdomnymi, bazuje na otwartości i wychodzeniu poza dotychczasowy styl pracy stacjonarnej. Dużą zaletą tej metody jest możliwość docierania do szerokiej grupy odbiorców. Streetworkerzy spotykają się z osobami

8. Zaborowska A., Jak skutecznie pomagać bezdomnym? Dylematy pracy socjalnej w: Gagacka M., Gołębiowski A. (red.), Wsparcie społeczne. Między teorią a praktyką, Radom - Warszawa 2012 r.

[9. Red. Dębski M., Michalska A., Podręcznik streetworkera bezdomności, Pomorskie Forum na Rzecz Wychodzenia z Bezdomności, Gdańsk 2012 r.

bezdomnymi m.in. na dworcach, ulicach, w parkach, pustostanach. Z uwagi na specyficzny charakter pracy i często docieranie do trudno dostępnych miejsc osoba pracująca tą metodą wymaga nie tylko szeregu kompetencji społecznych, ale również odwagi, cierpliwości. Strategiczną umiejętnością, którą powinien posiadać streetworker powinna być umiejętność nawiązywania kontaktów z osobami bezdomnymi, wzbudzanie zaufania i nawiązywanie więzi, w taki sposób, aby osoba bezdomna czuła akceptację i wsparcie.

Streetworker w swojej pracy pełni wiele różnych funkcji np.: interwencyjną, informacyjną, motywacyjną, ale również przewodnika i lidera, konsultacyjną, łączącą, towarzyszącą.

Praca tych specyficznych pomagaczy ukierunkowana jest na budowanie kontaktu, motywowanie do zmiany warunków życia, uzmysławianie dróg wyjścia z problemów. Często działania te wymagają powtarzania określonych działań, dlatego cierpliwość i wyczuwanie pracownika są bardzo ważne.

Praca streetworkera jest swego rodzaju misją i musi przede wszystkim wyrażać osobiste chęci pomocy osobom potrzebującym, ale musi być również podparta solidną wiedzą z zakresu pedagogiki, psychologii, socjologii, pomocy socjalnej i prawa.

Nadrzędnym celem streetworkingu jest aktywizacja społeczna i zawodowa podopiecznych, zmiana dotychczasowego trybu życia, pomoc psychologiczna i bytowa.

## WSPÓŁPRACA SPECJALISTÓW

Z uwagi na szereg problemów z jakimi osoby bezdomne zgłaszają się do ośrodków pomocy społecznej, skuteczna praca socjalna (na etapie diagnozy, jak również realizacji indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności) wymusza niejako konieczność współpracy pracownika socjalnego z przedstawicielami innych instytucji zlokalizowanymi w miejscu pobytu osoby lub z tymi, które w danym momencie są lub muszą być zaangażowani również z innego terenu np. urzędami, służbą zdrowia, kościołami i związkami wyznaniowymi, organizacjami pozarządowymi, przedsiębiorcami. Istotną cechą tej współpracy jest cykliczność spotkań zaangażowanych we wsparcie specjalistów.

**Poniżej przedstawione zostaną przykłady zakresu współpracy z wybranymi instytucjami:**

- miejskie/ gminne ośrodki pomocy społecznej/centra usług społecznych: ich rolą jest udzielenie pomocy finansowej (zasiłki stałe, okresowe i celowe), biletu kredytowanego, zapewnienie schronienia, posiłku i niezbędnej odzieży, uzyskanie dokumentów potwierdzających prawo do bezpłatnych świadczeń z opieki zdrowotnej, sprawianie pogrzebu, kierowanie do domów pomocy społecznej, świadczenie usług opiekuńczych;
- powiatowe centra pomocy rodzinie: realizują m.in. poradnictwo specjalistyczne, świadczenia pieniężne z zakresu zadań powiatu, pomoc finansową na usamodzielnienie lub na kontynuację nauki osób opuszczających pieczę zastępczą i inne placówki;
- urzędy gmin, miast lub ośrodków pomocy społecznej (w zależności od podziału obowiązków w danej gminie): przyznawanie i wypłata świadczeń rodzinnych, pielęgnacyjnych, świadczeń z funduszu alimentacyjnego, stypendiów szkolnych, dodatków mieszkaniowych, dodatków energetycznych;
- urzędy miast/gmin/ dzielnic mają ponadto inne zadania m.in.:
  - o wydziały spraw obywatelskich/USC - wydają dokumenty tj. akty zgonu, urodzenia, ślubu, uzyskiwanie danych z ewidencji ludności, wyrabianie dowodów osobistych,
  - o wydziały ds. mieszkalnictwa - odpowiadają na sprawy z przydzielaniem mieszkań z zasobów gminy oraz uczestniczą w postępowaniach dot. eksmisji, zamiany lokali;
- urzędy pracy podejmują działania z zakresu aktywizacji zawodowej osób;
- placówki systemu ochrony zdrowia: w tych psychicznego - szpitale, poradnie, zakłady opiekuńczo lecznicze - realizują działania dotyczące opieki zdrowotnej w tym osób bezdomnych, działania terapeutyczne, w tym terapii uzależnień;
- placówki oświatowe, poradnie psychologiczno-pedagogiczne - realizują sprawy szkolno-wychowawcze z zakresu edukacji dzieci i młodzieży przebywającej w placówkach z bezdomnymi rodzicami;
- powiatowe zespoły ds. orzekania o niepełnosprawności - realizują zadania związane z systemem orzecznictwa do celów poza rentowych, wydają orzeczenia o niepełnosprawności i stopniu niepełnosprawności;
- ZUS i KRUS przyznają i wypłacają renty, emerytury, świadczenia uzupełniające dla osób uprawnionych;
- Policja, Straż Miejska, Straż Graniczna: oprócz zadań statutowych biorą czynny udział w zapewnieniu bezpieczeństwa osobom bezdomnym przebywającym w różnych placówkach, ale również w miejscach niemieszkalnych;

- sędowi kuratorzy zawodowi/społeczni dla dorosłych - realizują zadania zlecone przez sądy, ale również aktywnie uczestniczą w zapewnieniu schronienia osobom opuszczającym zakłady karne;
- organizacje pozarządowe, kościoły i związki wyznaniowe: w zależności od danego miasta - realizują wsparcie w zakresie schronienia, żywności, odzieży, leków, pomocy rzeczowej i usługowej, terapeutycznej oraz inne;
- instytucje kulturalne, organizacje sportowe i rekreacyjne: aktywizują społecznie, np. przez możliwość udziału osób bezdomnych w imprezach i wydarzeniach o charakterze kulturalnym, sportowym i rekreacyjnym;
- ośrodki uniwersyteckie: udzielają wsparcia merytorycznego i szkoleniowego, angażują do działań praktykantów, wolontariuszy;
- domy pomocy społecznej: zabezpieczają osoby w tym bezdomnych lub zagrożonych bezdomnością, które ze względu na wiek, stan zdrowia są niezdolne do samodzielnego funkcjonowania w dotychczasowym miejscu zamieszkania;
- spółdzielnie mieszkaniowe, zakłady gospodarowania nieruchomościami: oprócz zadań statutowych informują ośrodki pomocy społecznej o osobach /rodzinach zalegających z opłatami czynszu mieszkaniowego oraz udzielają informacji swoim lokatorom o możliwości korzystania ze świadczeń pomocy społecznej.

Realizując wsparcie osób bezdomnych lub zagrożonych bezdomnością należy w pierwszej kolejności skupiać swoje działania od tych najbardziej podstawowych (związanych z funkcjami życiowymi), aż do potrzeb wyższego rzędu, które mogą się uwidocznić dopiero po zaspokojeniu tych najbardziej podstawowych - teoria A. Masłowa. Z tego punktu widzenia bardzo istotne jest, aby osobom bezdomnym stawiać realne do wykonania, krótkoterminowe cele do wykonania.

## REKOMENDACJA:

- 1. Zatrudnienie w Ośrodkach Pomocy Społecznej/Centrach Usług Społecznych mentora osoby bezdomnej.**
- 2. Wspecjalizowanie w OPS/CUS pracownika socjalnego do pracy z osobami bezdomnymi.**
- 3. Zastosowanie zadaniowego systemu czasu pracy dla pracowników socjalnych oraz mentorów, który wpłynie na większą efektywność realizowanej pracy socjalnej oraz pozwoli na dopasowanie tej usługi do faktycznych potrzeb osób bezdomnych.**



**4. Organizowanie cyklicznych spotkań specjalistów (pracownika socjalnego, mentora, psychologa, kuratora, itp.) zaangażowanych w pracę na rzecz osób bezdomnych, nie rzadziej niż co 2 miesiące.**

**5. Wdrożenie gradacyjnego wsparcia materialnego - pierwsza pomoc rzeczowa, a z upływem czasu wsparcie finansowe.**

## USŁUGI MEDYCZNE

U osób bezdomnych pewne dolegliwości zdrowotne występują częściej w porównaniu do innych osób. Jest to konsekwencja przede wszystkim prowadzonego stylu życia w którym takie zjawiska jak niski poziom higieny, nieregularne i niezdrowe odżywianie, głód, narażenie na niskie temperatury otoczenia, stres, uzależnienie od alkoholu lub innych substancji psychoaktywnych są codziennością. Wśród osób bezdomnych w najtrudniejszej sytuacji znajdują się ci, którzy na co dzień przebywają w miejscach niemieszkalnych tj.: pustostany, altanki, parki/lasy, śmietniki, dworce, parkingi, ulice, opuszczone samochody, klatki schodowe, piwnice, strychy budynków wielorodzinnych itp. Problem z korzystaniem z usług medycznych potęgowany jest przez zjawisko wykluczenia społecznego osób bezdomnych, a dodatkowo w przypadku osób bezdomnych przebywających poza placówkami nierzadko dochodzi problem braku ubezpieczenia zdrowotnego. Wobec osób bezdomnych zazwyczaj nie prowadzi się działań o charakterze prewencji i promocji zdrowia, co pogarsza ich sytuację i wtórnie przyczynia się do nawarstwiania występujących problemów zdrowotnych.

Do najczęściej wymienianych w literaturze chorób występujących u osób bezdomnych należy zaliczyć: uzależnienie od alkoholu, nikotynizm, infekcje, zakażenia i choroby skóry w tym wszawica, świerzb, owrzodzenia podudzi, trudne do wygojenia rany, zaburzenia i choroby psychiczne, zatrucia pokarmowe, anemia, niedożywienie, odmrożenia, zmiany zwyrodnieniowe kręgosłupa, zapalenie dróg oddechowych, astma, choroby zakaźne tj. gruźlica, WZW t. B i C, kiła, HIV, brak uzębienia.<sup>10</sup>

10. Śledzianowski K., Zdrowie bezdomnych. Towarzystwo Pomocy im. Św. Brata Alberta - Akademia Świętokrzyska, Kielce 2006

Dotychczasowe doświadczenia pracowników pomocy społecznej wskazują, że najczęstszym problemem zdrowotnym osób bezdomnych są zaburzenia zachowania spowodowane nadużywaniem alkoholu, wg ICD-10 określane jako zespół uzależnienia.

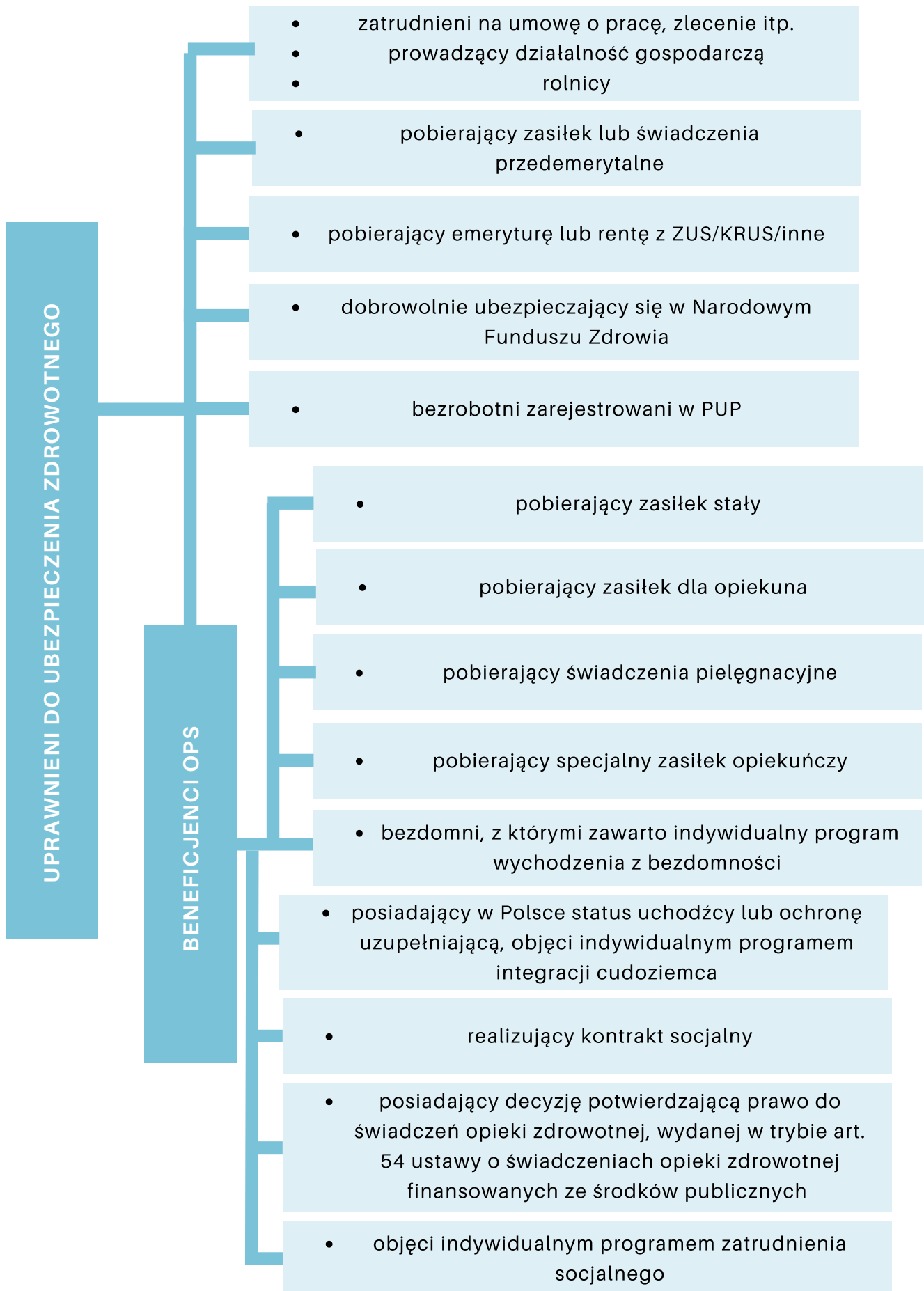
Wieloletnie nadużywanie alkoholi w tym niewidomego pochodzenia prowadzi do licznych dysfunkcji narządów wewnętrznych tj. marskości wątroby, ostrego zapalenia trzustki, kardiomiopatii alkoholowej.

## DOSTĘP DO ŚWIADCZEŃ ZDROWOTNYCH

W odniesieniu do osób bezdomnych stwierdzić należy, że polepszenie kondycji zdrowotnej bardzo często staje się zasadniczym krokiem na drodze do zmiany sytuacji życiowej.

Obecne kierunki w polskiej służbie zdrowia nie przewidują jednak tworzenia specjalistycznych placówek dla osób bezdomnych w zakresie ochrony zdrowia, a skupiają się na możliwości korzystania z usług medycznych ogólnodostępnych dla wszystkich obywateli Polski.

Każdy obywatel Polski zgodnie z art. 68 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej ma prawo do ochrony zdrowia. Konstytucja specjalnie nie wyróżnia tym aspekcie osób bezdomnych. Zgodnie z tym zapisem obywatel bez względu na swoją sytuację materialną powinien mieć zapewniony dostęp do świadczeń opieki zdrowotnej finansowany ze środków publicznych. Warunkiem niezbędnym do skorzystania ze świadczeń opieki zdrowotnej jest jednak posiadanie ubezpieczenia zdrowotnego. W przypadku osób bezdomnych szacunki wskazują, że dość znaczna ich część, takiego ubezpieczenia nie posiada.



Rys. 1 Źródło: Opracowanie własne

## OCHRONA ZDROWIA PSYCHICZNEGO

Zdrowie psychiczne w odniesieniu do osób bezdomnych jest szczególnie istotne ponieważ w procesie wykluczania społecznego były i są narażone na wysoki poziom stresu, lęku. Dodatkowo połączenie sytuacji stresogennych np. z uzależnieniem od alkoholu mogą uwidocznic u osób objawy zaburzeń psychicznych. Ochrona zdrowia psychicznego i efektywne działania w przypadku występujących kryzysów psychicznych to kierunek, który umożliwi przeciwdziałanie marginalizacji społecznej osób bezdomnych.

Niezwykle istotnym elementem ochrony zdrowia psychicznego osób bezdomnych jest odpowiednie przygotowanie tzw. pomagaczy – pracowników socjalnych, streetworkerów, mentorów, pracowników placówek dla osób bezdomnych. Osoby te powinny posiadać umiejętność i wiedzę o systemie wsparcia z zakresu funkcjonowania społecznego, zdrowotnego, psychologicznego, zawodowego i socjalnego. Często podejmowane w stosunku do osób bezdomnych przez ww. pomagaczy działania z zakresu ochrony zdrowia psychicznego będą miały strategiczny charakter dla dalszego procesu wyprowadzania ich z bezdomności.

Diagnoza stanu psychicznego osoby wymaga specjalistycznej wiedzy z zakresu psychiatrii i psychologii. W związku z tym skoordynowane działania w zakresie instytucji pomocy społecznej i systemu ochrony zdrowia wydaje się być zasadniczą kwestią.

Znajomość placówek ochrony zdrowia psychicznego na konkretnym terenie oraz zawarcie współpracy w ramach partnerstwa lokalnego pomiędzy szeroko rozumianą pomocą społeczną a NZOZ znacząco może usprawnić działania o charakterze pomocowym dla osób bezdomnych.

Za aktualnie dominujący kierunek w psychiatrii uznaje się sytuację, gdy hospitalizacja osoby jest ostatecznością, choć często niemożliwą do uniknięcia. Innowacyjnym rozwiązaniem jest stosowanie psychiatrii środowiskowej, czyli zintegrowanej opieki nad osobami z zaburzeniami psychicznymi w ich środowisku życia, przy współpracy z instytucjami wsparcia społecznego i aktywizacji zawodowej.

**Centra zdrowia psychicznego** powoływane są w Polsce jako pilotaż od 2011 r., aktualnie jako II edycja w ramach Narodowego Programu Ochrony Zdrowia Psychicznego na lata 2017 - 2022. Wydają się być jednym z najlepiej rokujących sposobów włączenia psychiatrii środowiskowej na rzecz pomocy osobom bezdomnym lub zagrożonym bezdomnością.

**Centra zdrowia psychicznego w swoim zamyśle są odpowiedzialne za udzielanie wszystkim potrzebującym ze swojego rejonu działania kompleksowej pomocy psychiatrycznej, w warunkach:**

- stacjonarnych (psychiatrycznych, w miejscu udzielania pomocy doraźnej),
- dziennych psychiatrycznych (oddział ogólny całodobowy),
- ambulatoryjnych (porada lekarska, porada psychologiczna, sesja psychoterapii, wizyta domowa),
- leczenia środowiskowego (domowego), w ramach której pacjent będzie mógł uzyskać poradę lekarza i psychologa, wizytę terapeuty środowiskowego czy sesję psychoterapii.

Ważnym aspektem w ww. modelu psychiatrii środowiskowej jest kwestia objęcia opieką osób z zaburzeniami, które nie chcą się diagnozować i nie wyrażają zgody na leczenie w szpitalu. Rozwiązanie to umożliwi przeciwdziałanie zjawisku bezdomności, ponieważ osoby z zaburzeniami psychicznymi narażone na bezdomność nie pozostaną poza systemem wsparcia.

Intencją projektu jest aby pacjentowi potrzebującemu pilnej pomocy, powinna ona zostać udzielona w ciągu 72 godzin. Jeśli będzie szukał wsparcia w kryzysie psychicznym i zgłosi się do centrum zdrowia psychicznego w dzielnicy, w której mieszka, nikt nie będzie mógł go odesłać. Centra mają obejmować społeczność od 50 do 200 tys. mieszkańców, czyli np. ludność powiatu lub dzielnicy dużego miasta.

## LECZENIE PSYCHIATRYCZNE OSOBY BEZ JEJ ZGODY

Art. 29 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego dopuszcza możliwość przyjęcia osoby do szpitala psychiatrycznego bez jej zgody w sytuacji, gdy dotychczasowe jej zachowanie wskazuje na to, że nieprzyjęcie do szpitala spowoduje znaczne pogorszenie stanu zdrowia psychicznego, lub w sytuacji gdy ta osoba jest niezdolna do samodzielnego zaspokajania podstawowych potrzeb życiowych, a z dużym prawdopodobieństwem leczenie specjalistyczne może przynieść poprawę w tym zakresie.

O potrzebie przyjęcia do szpitala psychiatrycznego takiej osoby, orzeka sąd opiekuńczy miejsca zamieszkania tej osoby na wniosek jej małżonka, krewnych w linii prostej, rodzeństwa, jej przedstawiciela ustawowego lub osoby sprawującej nad nią faktyczną opiekę. W przypadku osoby objętej pomocą społeczną wniosek taki może zgłosić ośrodek pomocy społecznej.

## POSTĘPOWANIE WOBEC OSOBY ZAGRAŻAJĄCEJ SOBIE LUB INNYM

Ustawa z dnia 19 sierpnia 1994 r. o ochronie zdrowia psychicznego w art. 21 przewiduje doprowadzenie do diagnozy i leczenia osoby, która zagraża swojemu zdrowiu i życiu oraz otoczeniu, a nie wyraża zgody na kontakt z lekarzem psychiatrą. W takim przypadku zasadnym jest niezwłoczne wezwanie pogotowia ratunkowego.

Art. 21 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego cyt.:

1. *Osoba, której zachowanie wskazuje na to, że z powodu zaburzeń psychicznych może zagrażać bezpośrednio własnemu życiu albo życiu lub zdrowiu innych osób, bądź nie jest zdolna do zaspokajania podstawowych potrzeb życiowych, może być poddana badaniu psychiatrycznemu również bez jej zgody, a osoba małoletnia lub ubezwłasnowolniona całkowicie - także bez zgody jej przedstawiciela ustawowego. W tym przypadku art. 18 stosowanie przymusu bezpośredniego wobec osób z zaburzeniami psychicznymi, ma zastosowanie.*

2. Konieczność przeprowadzenia badania, o którym mowa w ust. 1, stwierdza lekarz psychiatra, a w razie niemożności uzyskania pomocy lekarza psychiatry - inny lekarz. Przed przystąpieniem do badania uprzedza się osobę badaną lub jej przedstawiciela ustawowego o przyczynach przeprowadzenia badania bez jej zgody.

3. W razie potrzeby lekarz przeprowadzający badanie zarządza bezzwłocznie przewiezienie badanego do szpitala. Przewiezienie takiej osoby z zastosowaniem przymusu bezpośredniego następuje w obecności lekarza, pielęgniarki lub zespołu ratownictwa medycznego.

4. Lekarz, który przeprowadził badanie psychiatryczne określone w ust. 1, odnotowuje tę czynność w dokumentacji medycznej, wskazując na okoliczności uzasadniające podjęcie postępowania przymusowego. Przy ocenie zasadności poddania osoby badaniu bez jej zgody stosuje się odpowiednio art. 18 stosowanie przymusu bezpośredniego wobec osób z zaburzeniami psychicznymi, ust. 10.

W przypadku stwierdzenia występowania realnego zagrożenia dla życia i zdrowia osoby bezdomnej lub jej otoczenia zasadnym jest niezwłoczne wezwanie pogotowia ratunkowego.

W przypadku stwierdzenia przez lekarza psychiatrę, że osoba diagnozowana nie wyraża zgody na leczenie, a nie przyjęcie jej do szpitala może spowodować pogłębienie objawów zagrażających zdrowiu i życiu zgodnie z art. 23 ustawy o ochronie zdrowia psychicznego cyt.:

1. Osoba chora psychicznie może być przyjęta do szpitala psychiatrycznego bez zgody wymaganej w art. 22 przyjęcie osoby z zaburzeniami psychicznymi do szpitala psychiatrycznego, tylko wtedy, gdy jej dotychczasowe zachowanie wskazuje na to, że z powodu tej choroby zagraża bezpośrednio własnemu życiu albo życiu lub zdrowiu innych osób.

2. O przyjęciu do szpitala osoby, o której mowa w ust. 1, postanawia lekarz wyznaczony do tej czynności po osobistym jej zbadaniu i zasięgnięciu w miarę możliwości opinii drugiego lekarza psychiatry albo psychologa.

3. Lekarz, o którym mowa w ust. 2, jest obowiązany wyjaśnić choremu przyczyny przyjęcia do szpitala bez zgody i poinformować go o jego prawach.

4. Przyjęcie do szpitala, o którym mowa w ust. 1, wymaga zatwierdzenia przez ordynatora (lekarza kierującego oddziałem) w ciągu 48 godzin od chwili przyjęcia. Kierownik szpitala zawiadamia o powyższym sąd opiekuńczy miejsca siedziby szpitala w ciągu 72 godzin od chwili przyjęcia.

5. Czynności, o których mowa w ust. 2, 3 i 4, odnotowuje się w dokumentacji medycznej.

## REKOMENDACJA:

poprawy dostępności do usług „psychiatrycznych” z uwzględnieniem trudności osób bezdomnych:

1. Zniesienie konieczności posiadania aktualnego ubezpieczenia zdrowotnego wymaganego i weryfikowanego w systemie „Ewuś”;
2. Przeniesienie świadczeń psychiatrycznych do Centrów Zdrowia Psychicznego (CZP), które są również finansowane ze środków NFZ.
3. Zapewnienie dodatkowych środków finansowych spoza puli NFZ i „zakupienie” oczekiwanej i potrzebnej puli usług z zakresu psychiatrii, psychologii, terapii uzależnień od alkoholu i innych środków narkotycznych, psychoaktywnych na tzw. „wolnym rynku” usług specjalistycznych - w zakresie porad doraźnych i interwencyjnych.
4. Umożliwienie osobom bezdomnym skorzystania z jednorazowej porady lub nawet procesu diagnostycznego bez ubezpieczenia zdrowotnego, a w razie potrzeby świadczenia dalszej i długotrwałej pomocy z zakresu psychiatrii w oparciu o kierowanie takiej osoby do placówek pracujących w ramach ogólnego systemu opieki medycznej psychiatrycznej.

## WSPARCIE PSYCHOLOGICZNE

Wyjście z sytuacji trudnej jaką jest bezdomność musi się więc opierać o indywidualne wsparcie psychoterapeutyczne polegające na znajdowaniu zakrytych, zasobów niewidzianych przez człowieka bezdomnego. Ludzie dysponują zasobami, właściwościami, które umożliwiają im rolę dobre funkcjonowanie w społeczności. Zasoby te pomagają człowiekowi radzić sobie w trudnych sytuacjach.

**Do najważniejszych składników zasobu ludzkiego należą: wiedza, zdolności, umiejętności, zdrowie, postawy, wartości, motywacja, poczucie koherencji, poczucie własnej wartości, status tożsamości, poczucie własnej skuteczności.**

Poczucie koherencji jest ogólnym nastawieniem człowieka, wyrażającym trwałe i dynamiczne przekonania o przewidywalności i racjonalności świata i własnej sytuacji życiowej.<sup>11</sup>

11. Kosmatka R.M. Zasoby osobiste osób bezdomnych a strategie radzenia sobie w sytuacji trudnej, 2014, UKSW w Warszawie, Wydział Nauk Pedagogicznych



Jest zatem złożoną zmienną składającą się z trzech komponentów: poczucia zrozumiałości, poczucia zaradności, sterowalności oraz poczucia sensowności. Poczucie zrozumiałości oznacza jak pisał R.M. Kosmatka, że człowiek odbiera docierające do niego informacje jako zrozumiałe illogiczne, co pozwala mu rozeznawać się poznawczo w tym co aktualnie on przeżywa. Dzięki temu osoba bezdomna ma odczucie zrozumienia siebie i świata zewnętrznego. Pozwala jej to też przewidywać kolejność spotykających ją zdarzeń. Posiadanie wysokiego poczucia zrozumiałości powoduje obniżenie skłonności do oceniania sytuacji jako zdarzenia bez wyjścia. Pozwala to na ujrzenie sensu w sytuacjach, które powodowały urazy psychiczne, straty takie jak na przykład śmierć ważnej osoby, osobiste fiasko. Poczucie sprawczości powoduje, że człowiek widzi dostępne zasoby jako zasoby umożliwiające mu radzenie sobie z wymaganiami otoczenia. Mogą to być zasoby zewnętrzne w postaci istniejących instytucji i osób dających wsparcie. i zasoby wewnętrzne w postaci poczucia własnych kompetencji do radzenia sobie w aktualnym środowisku.

Pojęcie poczucia zaradności nawiązuje do kompetentności danej osoby, własnej sprawności i wydajności czy odporności.

Osoba posiadająca wysoki poziom poczucia koherencji w sytuacji trudnej dokonuje realistycznej oceny posiadanych zasobów na podstawie uogólnionych spostrzeżeń i potrafi korzystać z istniejących w otoczeniu źródeł wsparcia. Potrafi też kreatywnie rozwinąć swoje kompetencje. Ponadto, osoby takie są skłonne do stosowania strategii radzenia sobie skoncentrowanych na ocenie, a nie na unikaniu. Poczucie sensowności powoduje, że człowiek odczuwa głębokie poczucie wartości życia, wolę życia oraz przekonanie, że warto się angażować i kierować własnym losem.

Osoby charakteryzujące się wysokim poczuciem sensu życia angażują się w starania oraz podejmują trud do rozwiązywania napotykanym przez siebie kłopotów i skutecznego radzenia sobie z nimi. Osoby bezdomne znajdujące się w zatrważająco skomplikowanej i trudnej sytuacji związanej często z brakiem schronienia, rodziny, więzi, pracy itp., muszą odzyskać poczucie koherencji, które jest niewątpliwym zasobem w radzeniu sobie z sytuacją trudną.

Adekwatna samoocena daje człowiekowi poczucie integralności wewnętrznej, a jej brak związany jest z konfliktem i stresem. To, jak człowiek ocenia siebie będzie decydowało o przyjęciu określonej postawy. Wyróżnia się dwa rodzaje postaw związanych z samooceną: pozytywna postawa wobec własnej osoby łącząca się z wysoką samooceną globalną (samoakceptacja) oraz negatywna postawa wobec własnej osoby, związana z niską samooceną (samoodtrącenie). Postawa samoakceptacji powoduje, że jednostka podejmuje zadania wykorzystujące jej możliwości, a zarazem jest na tyle elastyczna, że jest w stanie skorygować swoje zachowanie pod wpływem krytyki innych.

Postawę samoodtrącenia cechuje irracjonalne przeżywanie poczucia winy, poczucia krzywdy, poczucia niższości oraz innych pretensji i wyrzutów do siebie, co nie pozwala jednostce na rozwijanie jej potencjalnie istniejących możliwości. Te kategorie wydają się być szczególnie istotne w sytuacji osób bezdomnych, gdyż jako grupa stygmatyzowana narażeni są na dezaprobatę i muszą mieć wiarę w swoje możliwości, umiejętności i kompetencje, aby poradzić sobie z sytuacją, w której się znaleźli, aby dokonać ewentualnej, progresywnej zmiany.<sup>12</sup>

W celu rozwiązania problemu bezdomności człowieka konieczne jest przywrócenie mu utraconych zasobów poprzez wsparcie psychologiczne, które musi być poprzedzone dokładną diagnozą indywidualnych jego potrzeb. Odszukiwanie, wydobywanie zasobów własnych prowadzących do zmiany sytuacji odbywać się może tylko poprzez pracę terapeutyczną. Terapeuta dokonuje diagnozy wstępnej i wspólnie z osobą bezdomną wyznacza cele terapii. Proces diagnozy jako rozpoznania możemy określić także jako poznanie pacjenta. Poznanie jego historii życia, jego schematów poznawczych, jego obaw i lęków.

### **Diagnozę jako proces możemy opisać następującym schematem:**

- **Diagnoza objawowa;**
- **Diagnoza mechanizmów choroby;**
- **analiza aktualnej sytuacji pacjenta;**
- **przyczyny zaburzeń;**
- **właściwości pacjenta;**
- **czynniki kształtujące właściwości pacjenta.**

12. Kosmatka R.M., Zasoby osobiste osób bezdomnych a strategie radzenia sobie w sytuacji trudnej, 2014, UKSW w Warszawie, Wydział Nauk Pedagogicznych

**Przeprowadzona diagnoza jest fundamentem, podstawą procesu zmiany, leczenia. Od prawidłowego rozpoznania problemu lub zaburzenia zależy cały dalszy proces pracy terapeutycznej. Psychoterapeuta prowadzący diagnozę powinien posiadać zasoby składające się z rzetelnej wiedzy psychologicznej jak i podstaw wiedzy medycznej czy też socjologicznej.**

Osobom uzależnionym od substancji psychoaktywnych lub przejawiającym inne uzależnienia behawioralne konieczny jest osobisty plan terapii. Plan ten jest ważnym czynnikiem nowoczesnego programu intensywnej psychoterapii uzależnień. Chcąc opracować plan terapii, terapeuta skupia się na poznaniu historii życia pacjenta i aktualnego sposobu jego funkcjonowania. W tym zjawisk związanych z uzależnieniem. Następnie na podstawie danych posiadanej wiedzy o pacjencie buduje się ogólną mapę spraw wymagających realistycznego rozwiązania na drodze do realizacji wyznaczonych celów terapii, Działanie to prowadzi do opracowania, wspólnie z pacjentem, pisemnego dokumentu zawierającego jasny i zrozumiały plan terapii dla pacjenta. Plan zawiera zestawienie konkretnych celów i zadań, które pacjent ma osiągnąć w czasie trwania terapii. W planie umieszczone są sposoby realizacji tych zadań i ich terminy. Ten dokument jest dla pacjenta, podstawowym drogowskazem wskazującym mu, co i kiedy powinien zrobić. Terapeuta jest konsultantem i osobą wspierającą, która tworzy okazję do realizacji poszczególnych elementów tego planu. Pacjent zawiera z terapeutą kontrakt na realizację tego programu i pilnuje realizacji kolejnych działań.

#### **Do zadań terapeutów należy:**

- **Ustalenie głównych problemów pacjenta w trakcie przeprowadzania procesu diagnostycznego.**
- **Wskazanie celów, które pacjent ma osiągnąć aby rozwiązać problem.**
- **Określanie dokładnych zadań dla pacjenta.**
- **Przygotowanie pomocnych materiałów potrzebnych do realizacji zadań.**
- **Wprowadzenie niezbędnych modyfikacji do osobistego planu w trakcie jego realizacji.**
- **Asystowanie pacjentowi w realizacji planu oraz inspirowanie działań pogłębiających pracę własną pacjenta.**

## REKOMENDACJA:

1. **Diagnoza psychologiczna osoby bezdomnej lub zagrożonej bezdomnością jest podstawą do dalszej pracy specjalistycznej. Efektem diagnozy może być skierowanie osoby bezdomnej na terapię uzależnień, psychoterapię, wsparcie psychologiczne lub też na konsultację psychiatryczną.**
2. **Zaleca się, w przypadku osoby uzależnionej, rozpoczęcie procesów terapeutycznych od terapii uzależnień. Dopiero kiedy pacjent utożsamia się z problem uzależnienia, radzi sobie z głodem oraz posiada motywację do utrzymywania abstynencji zaleca się wprowadzanie psychoterapii.**

## UZALEŻNIENIA

Alkoholizm wśród osób bezdomnych występuje istotnie częściej niż w ogólnej populacji, a częstotliwość spożywania alkoholu wzrasta adekwatnie do wzrostu okresu pozostawania bezdomności. Stereotypowe podejście do zjawiska bezdomności oraz uzależnienia od alkoholu prowadzi do przekonania wśród społeczeństwa o tym, że to alkohol doprowadził osoby do bezdomności oraz, że piją na własne życzenie, dlatego nie potrzebują pomocy. W przypadku bezdomności takie przekonanie często bywa jednak mylące, ponieważ nadużywanie alkoholu może być zarówno przyczyną bezdomności, jak również jej skutkiem. Należy ponadto pamiętać, że do przezwyciężenia alkoholizmu niezbędna jest terapia odwykowa prowadzona przez wykwalifikowany zespół specjalistów.

Bardzo rzadko zdarza się, by tylko jedna przyczyna warunkowała bezdomność. Zazwyczaj przeplatają się i wzajemnie na siebie oddziałują.

**Osoby bezdomne** to zazwyczaj osoby pochodzące z rodzin niepełnych, wielodzietnych, ubogich, z niskim statusem społecznym. Coraz częściej wśród populacji osób bezdomnych pojawiają się osoby, które mają wykształcenie średnie lub wyższe. Wiek bezdomnych ulega obniżeniu. Coraz częściej pojawiają się kobiety, matki z dziećmi, narkomani, osoby będące nosicielami wirusa HIV.

Cel, jaki stawiają sobie osoby wspierające bezdomnych, jest stworzenie warunków i pomoc im w powrocie do pełnego funkcjonowania w społeczeństwie. Początkiem drogi jest rozpoczęcie korzystania z tej pomocy. Jednak warunkiem pozwalającym korzystać z niektórych form pomocy, takich jak noclegownie czy schronisko lub inne formy pomocy instytucjonalnej jest stan trzeźwości.

## BEZDOMNI UZALEŻNIENI - ALKOHOL, NARKOTYKI I INNE

Uzależnienie jest mechanizmem, który opiera się na przeplatającym się systemie iluzji i zaprzeczeń. Często osoby uzależnione nie zdają sobie sprawy z problemu, nawet, jeśli problem przestał przez organizm być traktowany jako stymulant czy środek otępiający stał się koniecznością, bez której nie można normalnie funkcjonować. **Droga od uzależnienia do bezdomności** nie jest długa. Zazwyczaj pierwszym problemem staje się praca. Osoba uzależniona od alkoholu traci możliwość wykonywania swojej pracy bezpiecznie, właściwie i rzetelnie. przestaje być wiarygodna dla pracodawcy. Dotąd też pracodawca nie może pozwolić sobie na zatrudnionego pracownika stanowiącego zagrożenie dla siebie, zakładu i innych współpracowników. Osoba uzależniona od alkoholu nastawiona głównie na zaspokojenie swojego nałogu, przestaje powoli działać w trybach „normalności” społecznej. Następuje powolna degradacja fizyczna, psychiczna i wykluczenie społeczne. Zachwianie stabilności emocjonalnej, charakterologicznej i praktycznej życia osoby tkwiącej w nałogu powoduje szereg zachowań stanowiących zagrożenia dla domowników

Agresja, przemoc, brak logiki i szacunku do innych prowadzi do patologizacji życia rodzinnego. Jeśli osoba jest samotna, zaczyna brakować dochodów na utrzymanie mieszkania, zaspokojenia podstawowych potrzeb, w tym higienicznych.

I w jednym i w drugim przypadku pogłębienie nałogu, degradacja moralna prowadzi do bezdomności. Skutkiem uzależnienia w połączeniu z bezdomnością jest bardzo często brak poszanowanie systemu prawnego. By zaspokoić potrzebę nałogu osoby te posuwają się do kradzieży, wymuszeń i innych przestępstw. Za tym idzie kolejny problem - **stygmatyzacja społeczna** - czyli w tym rozumieniu kolejny krok w bezdomność.

Alkoholizm i bezdomność mają często podobną lub tę samą przyczynę i wzmacniają się wzajemnie. Bezdomność powoduje odcięcie człowieka od odpowiedzialności, uwalnia go od wymagań społecznych. Hamuje motywację by przerwać nałóg. To pozbawia go zadowolenia z życia. Im bardziej jest niezadowolony, tym bardziej potrzebuje pseudo zadowolenia, antidotum jakie daje mu alkohol. W ten sposób coraz bardziej oddala się od "normalnego" życia. W ten sposób powstaje spirala, zapętlaająca bezdomność z alkoholizmem. *Czy ci ludzie są bezdomni, ponieważ są alkoholikami, czy też są alkoholikami, ponieważ są bezdomni? Wydaje się, że picie jest jedną z kilku przyczyn bezdomności, a także jednym z kilku jej skutków.*<sup>13</sup>

Stąd też w społeczeństwie powstaje obraz najmniej szanowanego człowieka, odizolowanego, wykorzenionego, nie powiązanego z niczym i z nikim, bez szacunku i ludzkiej godności - bezdomny alkoholik. Bezdomni alkoholicy traktują alkohol jako sposób na zapomnienie że nic nie mają i nic sobą nie reprezentują, jako wspólnotę niezadowolonych z losu, jako alibi gdy mają wyrzuty sumienia. Alkohol jest w końcu czynnikiem przystosowania - pozwala na dołączenie do pewnej więzi, która ich łączy. Tak więc połączenie alkoholu z moralną oceną osoby bezdomnej jest tendencyjne. Społeczeństwo widzi w nim skoncentrowanego na alkoholu, roszczeniowego, agresywnego a nawet beztroskiego, nie zauważając choroby i cierpienia. Jednakże minimalizowanie problemu alkoholowego u bezdomnych budzi kontrowersje. Jeśli pomaga się finansowo bezdomnemu z problemem alkoholowym, powstaje pewnego rodzaju współzależnienie - chroniąc, pomaga mu pić, przejmując jednocześnie odpowiedzialność za skutki spożywania alkoholu. Pomoc taka jest też odepchnięciem rzeczywistości, gdyż chęć zauważenia w bezdomnym bezdomnego a nie alkoholika jest postrzeganiem picia nie jako choroby a słabości, czy cechy charakteru.

Koniecznym jest jednak uznanie i przyjęcie za prawdziwą informacji, że alkoholizm jest chorobą i postępować jak najbardziej skutecznie. Jako, że bezdomni są bardzo zróżnicowaną grupą, mający indywidualny bagaż doświadczeń, przejść, problemów, często też dezawuuują problem alkoholowy w kontekście współistnienia z bezdomnością twierdząc, że to brak mieszkania i pracy uniemożliwia im funkcjonowanie. Czasem pomoc materialna nawet w formie mieszkania może przetransformować życie, przekładając spokój

13. Instytut Psychologii Zdrowia Świat problemów 2003 r. Nr 3 Alkoholicy z dzielnicy biedy; dostępne na <https://psychologia.edu.pl/czytelnia/62-wiat-problemow/844-alkoholicy-z-dzielnicy-biedy.html>

i możliwość posiadania swojego bezpiecznego lokum nad używanie alkoholu, czasem jednak nałóg może okazać się silniejszy i doprowadzić do utraty mieszkania lub tragicznych w skutkach czynów.

Uzależnieni bezdomni starają się przestrzegać norm panujących w schroniskach, jadłodajniach czy noclegowniach. Tam nie można wchodzić po spożyciu alkoholu.

Próbują krótkotrwałych abstynencji, lecz często nie są w stanie wytrzymać po długich ciągach. Proszą kolegów o wyniesienie jedzenia, przemycają alkohol do noclegowni. Takie wymuszone etapy abstynencji wśród uzależnionych wzmacniają przekonanie, mogą nie pić a w związku z tym nie są uzależnieni i w tym temacie nie potrzebują żadnej pomocy.

Wciąż więc głównym problemem pozostaje zaspokojenie potrzeb mieszkaniowych. Bezdomny koncentruje się więc nie na próbach zmiany stanu lecz na obwinianiu innych za swoją trudną sytuację i izolację społeczną. Tworzy się kolejna spirala zapętlając alkoholizm i bezdomność. Sytuacja z narkomanią jest praktycznie homogeniczna.

## ZDROWIENIE UZALEŻNIONEGO

Osoby bezdomne uzależnione od substancji psychoaktywnych nieczęsto decydują się na przyjęcie jakiegokolwiek formy pomocy. Zasadniczo czują dyskomfort psychiczny wynikający ze wstydu sytuacji w jakiej się znaleźli, nie widzą szansy i nadziei na zmianę swojej sytuacji. Stąd też mają bardzo niską motywację, stają się nieufni i zamknięci w sobie.

Zdrowienie jednak to przede wszystkim zaprzestanie picia, czy substancji psychoaktywnych, co wymaga od chorego niebywałej odwagi. Początek musi być głównie bilansem między szkodami a zyskami w życiu bezdomnego. Każdy dzień osoby bezdomnej przepętniony jest permanentnym strachem o wszystko. O zaspokojenie z podstawowych potrzeb życiowych - jedzenie, ubranie, ciepło, potrzeby fizyczne. Do tego dokłada się słabsza kondycja fizyczna i psychiczna niż u osoby funkcjonującej w standardach społecznych. Jeśli więc alkohol, czy narkotyki pozwalają osobie bezdomnej na radzenie

sobie z napięciem, pozwala na zapomnienie, nawiązanie nowych relacji towarzyskich, podjęcie próby wyjścia z nałogu stanie się determinacją, przerażającą perspektywą realności. używki dają moc, odwracają uwagę od rzeczywistości, ułatwiają trudną konfrontację, dają iluzję.

Zgodnie z obowiązującym prawem każdy może podlegać pomocy, jednakże pomoc nie może być doraźna. Taka pomoc wzmacnia mechanizm uzależnienia. Wielu wśród bezdomnych nie jest w stanie skonfrontować się ze stratami w życiu, nie jest w stanie podjąć decyzji o zmianie a czasem nie pozwala na to stan zdrowia - organizm wyniszczony długotrwałym piciem, brakiem właściwego odżywiania i spokoju psychicznego. Osoby bezdomne, odrzucone przez społeczeństwo mimo wszelkich ułomności, chorób, problemów i porażek oczekują szacunku, życzliwości, i mają prawo do godnego życia. Są bardzo wyczułone na to, czy są akceptowane czy nie.

## REKOMENDACJA:

**Motywowanie do zmiany i podjęcia leczenia osoby bezdomnej powinno polegać na zapewnieniu jej pozytywnego wsparcia na etapie podejmowania decyzji. Równoległe z terapią odwykową powinny następować zmiany w funkcjonowaniu społecznym bezdomnego i objęcie go pozostałymi usługami w modelu.**



## POMOC PRAWNA

**Osoby bezdomne wymagają wsparcia w formie bezpłatnej pomocy prawnej**, często ich trudna sytuacja życiowa spowodowana jest wieloma nieuregulowanymi sprawami, które wymagają specjalistycznej pomocy prawnej. Należy wskazać, iż osoby bezdomne mają problem w załatwianiu spraw urzędowych, a sprawy wymagające pomocy prawnej są często postrzegane przez nich samych jako kategoria sprawy której nie da się rozwiązać. Wśród identyfikowanych problemów w tej sferze możemy wskazać na min:

- **Sprawy związane z zadłużeniami (kredyty, pożyczki tzw. chwilówki grzywny, zadłużenia alimentacyjne);**
- **Sprawy związane z zadłużeniami wobec organów administracji min. Urząd Skarbowy, Zakład Ubezpieczeń Społecznych, Gminy,**
- **Podziały majątku, ewentualne możliwość korzystania z przynależnych części domów, mieszkań;**
- **Sprawy związane z rozwodem, separacją,**
- **Ograniczenia lub pozbawienia władzy rodzicielskiej wobec swoich dzieci**
- **Uzyskanie świadczeń z systemów zabezpieczenia społecznego (emerytury, renty, zasiłki stałe)**
- **Sprawy karne w tym ciężące na osobie bezdomnej wyroki sądów;**

## REKOMENDACJA:

**Nieodpłatna pomoc prawna, nieodpłatne poradnictwo obywatelskie oraz edukacja prawna jest elementem niezbędnym w procesie wychodzenia z bezdomności.**

Świadczenie nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego oraz edukacji prawnej jest zadaniem obligatoryjnym realizowanym przez samorząd powiatowy poprzez min. tworzenie punktów nieodpłatnej pomocy prawnej w gminach na terenie powiatu. Punkty bezpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa są najczęściej zlokalizowane w siedzibach gmin lub Ośrodków Pomocy Społecznej/Centrów Usług Społecznych, szczegółowe informacje można znaleźć na stronach internetowych powiatów.

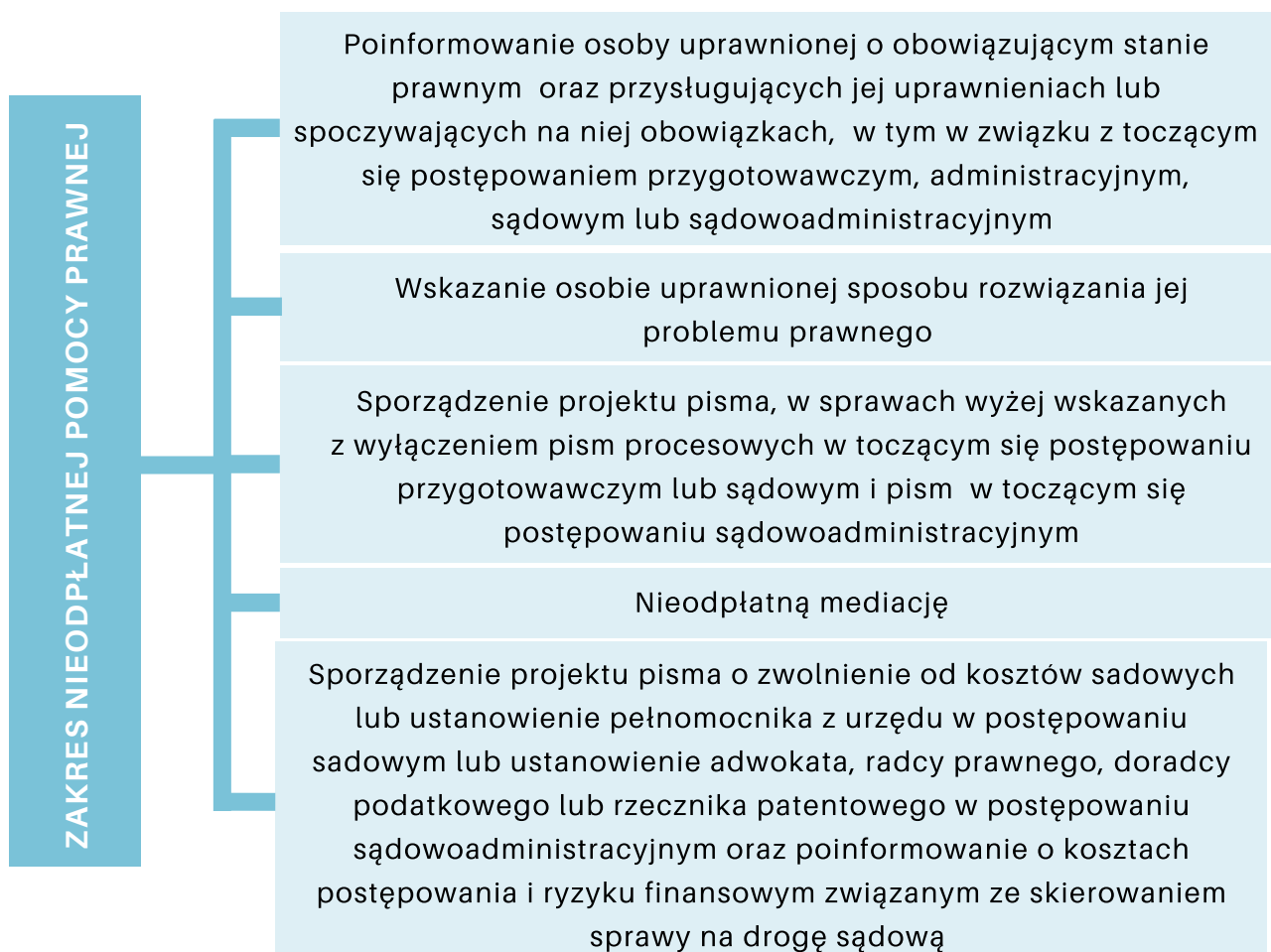
**Rysunek 2. Możliwości uzyskania uprawnień do nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego**

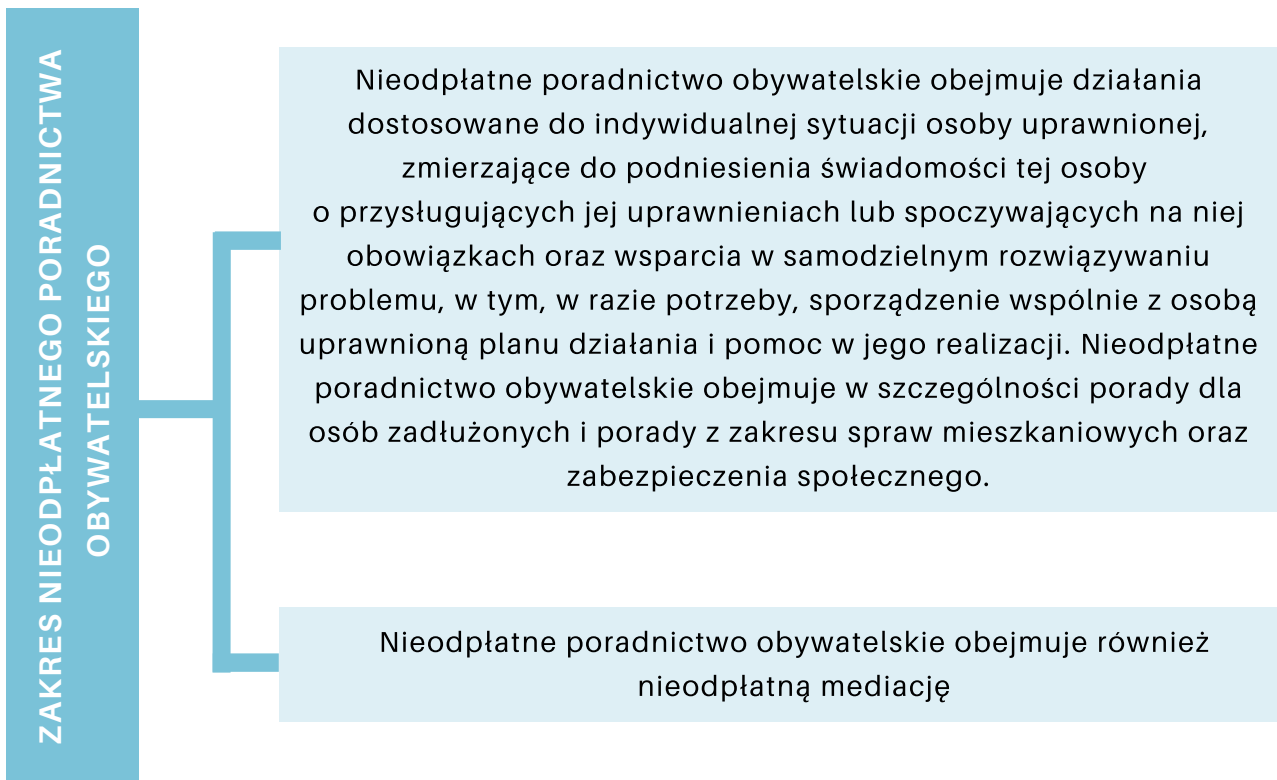
### OSOBA UPRAWNIONA DO NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ I PORADNICTWA OBYWATELSKIEGO

- Nieodpłatna pomoc prawna i nieodpłatne poradnictwo obywatelskie przysługują osobie uprawnionej, która nie jest w stanie ponieść kosztów odpłatnej pomocy prawnej.
- Osoba uprawniona, przed uzyskaniem nieodpłatnej pomocy prawnej lub nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, składa pisemne oświadczenie, że nie jest w stanie ponieść kosztów odpłatnej pomocy prawnej. Oświadczenie składa się osobie udzielającej nieodpłatnej pomocy prawnej lub świadczącej nieodpłatne poradnictwo obywatelskie.
- Oświadczenie, o przechowuje się w warunkach uniemożliwiających dostęp do niego osób trzecich.
- Administratorem danych osobowych zawartych w oświadczeniu, jest starosta.

Źródło: Opracowanie własne

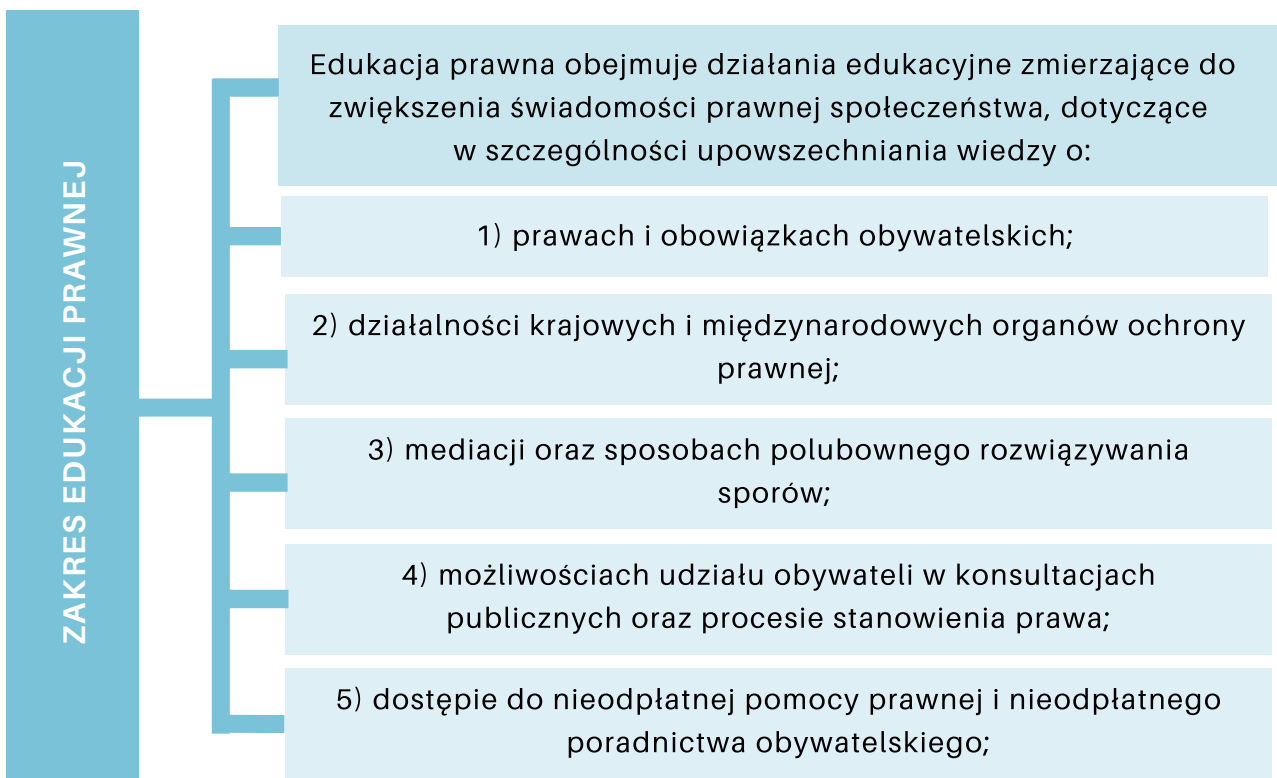
**Rysunek 3. Zakres nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego**

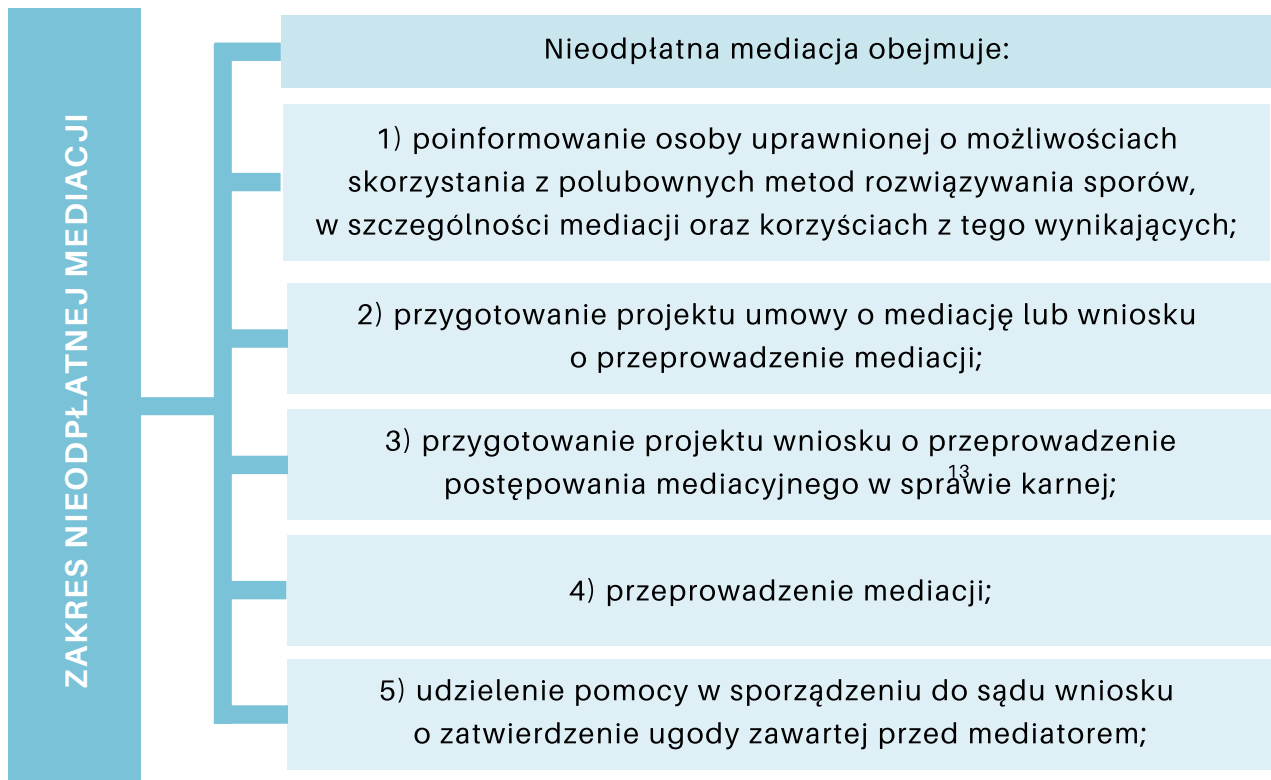




Źródło: Opracowanie własne

Rysunek 4. Zakres nieodpłatnej edukacji prawnej i mediacji





Źródło: Opracowanie własne

## REINTEGRACJA SPOŁECZNA

Ważne jest jak długo dana osoba pozostaje bezdomna. Inne natężenia działań wymaga ten, który krótko znajduje się w tej sytuacji, innej pracy wymaga osoba, która utrzymała pewien schemat zachowań pozwalających jej przetrwać w bezdomności lata. Wszyscy jednak wymagają pomocy w odbudowaniu i podtrzymaniu umiejętności udziału w życiu społecznym oraz zawodowym. I to właśnie główna misja działań reintegracji społecznej i zawodowej.

Zadania reintegracyjne opierają się na określeniu, jak podaje D. Podgórska-Jachnik, „silnie zindywidualizowanej ścieżki osobistego planu, obejmującego radzenie sobie z obecną dla bezdomnego rzeczywistością, a w miarę możliwości działania korekcyjno—naprawczo—terapeutyczne”.<sup>14</sup> Zajęcia reintegracyjne są zatem wielkim wysiłkiem samego bezdomnego oraz zespołu specjalistów towarzyszących mu w pokonywaniu trudności.

14. Podgórska-Jachnik D., Praca socjalna z osobami bezdomnymi, 2014, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, s.79.

W nowym modelu wychodzenia z bezdomności najważniejsze jest budowanie relacji opartej na zaufaniu; animowaniu bezdomnego krok po kroku do korzystania z pomocy, która ułatwi powrót do życia społecznego. Istotne jest zaangażowanie instytucji reintegracyjnych jako sieci, czyli: systemu instytucji biorących udział w procesie reintegracji społeczno-zawodowej, działających na obszarze gminy.

## BUDOWANIE RELACJI rozpoczyna się na ulicy.

Osoby zaangażowane w pracę z bezdomnymi inicjują kontakt podczas spotkań w środowisku bezdomnego.

Rozmawiają, oferują pomoc, jednocześnie szanują prawo bezdomnego do pozostania na ulicy: próbują określić potrzeby bezdomnego, wskazują miejsca gdzie może skorzystać z prysznicza, pralni, jadłodajni, gdzie uzyskać pomoc prawną, psychologiczną, socjalną.

Kiedy relacja już istnieje należy sięgnąć po podstawową potrzebę według teorii amerykańskiego psychologa Abrahama Masłowa:<sup>15</sup> fundament poczucia bezpieczeństwa jakim jest między innymi bezpieczne schronienie. W przypadku Modelu jest to mieszkanie, w którym osoba bezdomna będzie miała szansę na rozwój i powrót do życia społecznego.

Przy nawiązywaniu relacji należy wprowadzić działania aktywizujące społecznie z uwzględnieniem zasobów i deficytów osoby wykluczonej.

### **Celem jest podwyższenie samoświadomości, utwierdzenie bezdomnego w podmiotowości.**

**Pomocne w tym jest:**

- 1) przeprowadzenie autodiagnozy dającej informacje o wglądzie bezdomnego w samego siebie;**
- 2) udział w warsztatach psychologicznych, mających na celu przywracanie godności, naukę przebywania w zbiorowościach ludzkich, odtwarzanie kapitału społecznego tj. chęci do współpracy i pomocy wzajemnej;**

15. Masłowski A.H., Motywacja i osobowość, 2006, Wydawnictwo Naukowe PWN

- 1) udział w warsztatach edukacyjnych i integracyjnych;
- 2) edukacja dotycząca pomocy prawnej, mediacyjnej;
- 3) uczestniczenie w grupach wsparcia;
- 4) trening ekonomiczny;
- 5) nauka i trening prowadzenia gospodarstwa w mieszkaniu wspomaganym;
- 6) uczestniczenie w grupach wsparcia;
- 7) pobudzanie chęci uczestnictwa w wolontariacie;
- 8) animowanie do organizowania społeczności;
- 9) włączanie się w życie społeczności lokalnych;

Podczas działań reintegracji społecznej osób bezdomnych należy skupić się na pomocy:

- w rozwiązywaniu problemów rodzinnych;
- w nawiązywaniu zerwanych stosunków rodzinnych ukierunkowanych na powrót do rodziny;
- w podjęciu leczenia uzależnień;
- w korzystaniu z pomocy prawnej;
- w korzystaniu z doradztwa w sprawach lokalowych;
- w uzyskiwaniu orzecznictwa o stopniu niepełnosprawności;
- w uzyskiwaniu pomocy w zagospodarowaniu przy dążeniu osób bezdomnych
- do usamodzielniania się;
- w uczestnictwie osób bezdomnych w imprezach o charakterze kulturalnym, w zajęciach rozwijających umiejętności twórcze, sportowe i zawodowe;
- w poszukiwaniu różnych form zatrudnienia poprzez tworzenie warunków do pracy na terenie jednostek pomocy społecznej, centrów i klubów integracji społecznej, czy w spółdzielniach socjalnych.

Niezmiernie istotne jest przeciwdziałanie bezdomności polegające na instytucjonalnej uważności na sygnały o zagrożeniu oraz na trafnej diagnozie tak by przeciwdziałać popadaniu w bezdomność lub skracać czas pozostawania w tym stanie. Jak najszybciej należy przerwać „...proces identyfikacji z bezdomnością i kształtowania się tożsamości bezdomnego”.<sup>16</sup>

16. Podgórska-Jachnik D., Praca socjalna z osobami bezdomnymi, 2014, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, s.80

Niezmiernie istotne jest przeciwdziałanie bezdomności polegające na instytucjonalnej uważności na sygnały o zagrożeniu oraz na trafnej diagnozie tak by przeciwdziałać popadaniu w bezdomność lub skracać czas pozostawania w tym stanie. Jak najszybciej należy przerwać „...proces identyfikacji z bezdomnością i kształtowania się tożsamości bezdomnego”.

To, za D. Podgóorską-Jachnik, wielkie wyzwanie, ponieważ człowiek wykluczony doświadcza nie tylko traumy sytuacyjnej, ale również traumy rozwojowej po której, bez względu na to jak zostanie rozwiązana, doświadczenie bezdomności pozostawi swój ślad. Należy obserwować zmianę zarówno wchodzenia i trwania w bezdomności, jak i wychodzenia z niej.<sup>17</sup>

Pomocne jest skupienie się na wszelkich pozytywnych efektach realizowanych działań, aby skutecznie wzmacniać dalszą motywację osoby wychodzącej z bezdomności.

Ważne są także próby aktywizacji, która ma nie dopuścić by osoba doświadczająca wykluczenia rozpoczęła proces adaptacji do trudnej sytuacji. Nawet przy doznawanych niepowodzeniach czym innym są próby wydostania się z sytuacji wykluczenia, a czym innym osiadanie w fazie kryzysu. Należy potraktować stan bezdomności jako proces, z którego można się odbić na wzór modelu Programu 12 Kroków Anonimowych Alkoholików.<sup>18</sup>

To porównanie jest uzasadnione dlatego, że częścią stanu bezdomności, może być uzależnienie od alkoholu.

Odbudowuje i podtrzymuje u osób wykluczonych i zagrożonych wykluczeniem zdolność do samodzielnego pełnienia ról społecznych a także samodzielnego funkcjonowania na rynku pracy. Mowa o **Centrum Integracji Społecznej**.

**Jego misją jest aktywizacja społeczna i zawodowa. W ramach reintegracji społecznej prowadzone są zajęcia terapeutyczne i edukacyjne, które mają w szczególności nauczyć planowania życia i zaspokajania potrzeb swoim własnym działaniem poprzez:**

- kształtowanie aktywnej postawy życiowej,
- podwyższanie samooceny i poczucia własnej wartości,
- kształtowanie kompetencji planowania i racjonalnego wykorzystania wolnego czasu,
- właściwe gospodarowanie posiadanymi środkami finansowymi.

17. Ibidem

18. 12 kroków i 12 tradycji, Warszawa, Wyd. Fundacja Biuro Służby Krajowej Anonimowych Alkoholików w Polsce, 1996, ISBN 83-87043-42-7.

**Ważnym elementem są też zajęcia integracyjne czyli organizowane dla wszystkich uczestników spotkania wigilijne i wielkanocne, wspólne wyjścia na imprezy kulturalne dla uczestników i ich dzieci itp.**

**Reintegracja zawodowa odnosi się, za ustawą o zatrudnieniu socjalnym, do pracy nad odbudowywaniem i podtrzymaniem u uczestników zdolności do samodzielnego funkcjonowania na rynku pracy. Główny cel to nabycie umiejętności zawodowych, przyuczenie do zawodu, zdobycie kwalifikacji, przekwalifikowanie. Odbywa się to podczas zajęć w sekcjach zawodowych prowadzonych przez CIS oraz podczas praktyk.**

Osoba, która spełnia wymogi wskazane w przepisach ustawy z dnia 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym, może zostać przyjęta do Centrum na podstawie wniosku:

- ośrodka pomocy społecznej/centrum usług społecznych
- własnego lub przedstawiciela ustawowego,
- zakładu leczenia odwykowego,
- powiatowego urzędu pracy,
- organizacji pozarządowej,
- klubu integracji społecznej.

Wnioski muszą być zaopiniowane przez pracownika socjalnego Ośrodka Pomocy Społecznej/Centrum Usług Społecznych właściwego dla miejsca zamieszkania lub pobytu osoby kierowanej do CIS po wcześniejszym przeprowadzeniu wywiadu środowiskowego. Po pozytywnej opinii OPS/CUS kandydat jest kierowany do uczestnictwa w zajęciach CIS, przez Ośrodek Pomocy Społecznej/CUS lub Powiatowy Urząd Pracy. Kierownik Centrum przyjmuje kandydata do Centrum po podpisaniu z nim Indywidualnego Programu Zatrudnienia Socjalnego.

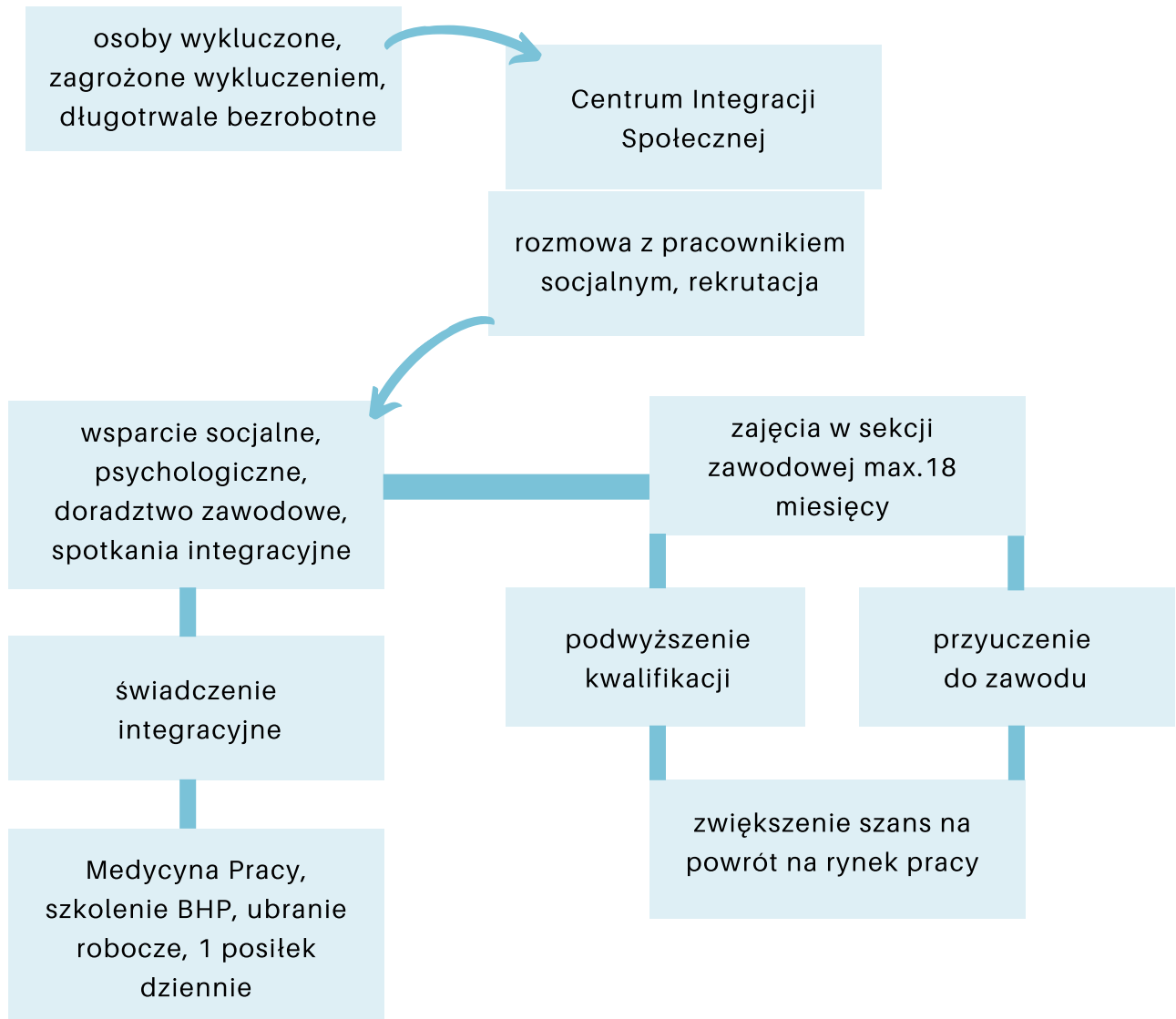
## CENTRUM KORZYŚCI

Uczestnicy zajęć Centrum Integracji Społecznej otrzymują świadczenie integracyjne w wysokości zasiłku dla bezrobotnych, podnoszą umiejętności zawodowe i społeczne przy pomocy specjalistów m.in. psychologa, instruktora zawodu, doradcy zawodowego. Mają dostęp do ofert pracy, okres uczestnictwa liczy się do okresu składek emerytalno-rentowych, otrzymują 1 posiłek dziennie oraz mogą liczyć na wsparcie ze strony pracowników Centrum oraz innych uczestników.





Rysunek 5. Schemat działania Centrum Integracji Społecznej



Źródło: Opracowanie własne

Każda Jednostka Samorządu Terytorialnego ma możliwość utworzenia CIS, przeznaczając na jego funkcjonowanie część środków Ustawy z 26 października 1982 roku o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi. Wartość świadczeń integracyjnych i składek ZUS na rzecz Uczestników CIS pokrywa Fundusz Pracy.

Centrum Integracji Społecznej może również utworzyć organizacja pozarządowa.

Aby uzyskać status Centrum Integracji Społecznej, za ustawą o zatrudnieniu socjalnym, założyciele CIS składają wniosek do Wojewody właściwego ze względu na siedzibę Centrum.

## KIS DLA WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI

Wykluczeni lub zagrożeni wykluczeniem są także w centrum uwagi Klubów Integracji Społecznej. Celem działania KIS jest pomoc tym osobom w odbudowywaniu i podtrzymywaniu zdolności uczestniczenia w życiu lokalnej społeczności, a także w przywróceniu kompetencji pełnienia określonych ról społecznych oraz w podniesieniu swoich kwalifikacji zawodowych. Ma umożliwić osobom wykluczonym lub zagrożonym wykluczeniem społecznym wzrost aktywności życiowej, wyzwolenie się z długotrwałej bierności, uzyskanie umiejętności samodzielnego radzenia sobie z trudnościami.

**Do zadań Klubu Integracji Społecznej należy:**

- **reintegracja zawodowa i społeczna;**
- **prowadzenie poradnictwa psychologicznego, pedagogicznego, prawnego i zawodowego;**
- **organizowanie działań terapeutycznych i edukacyjnych;**
- **prowadzenie działań o charakterze samopomocowym prowadzących do zwiększenia aktywności społecznej, działań integrujących ze społecznością lokalną;**
- **organizacja pracy tymczasowej dla uczestników KIS;**
- **współpraca z innymi podmiotami w zakresie reintegracji zawodowej i społecznej;**

W ramach Klubów Integracji Społecznej, jak podaje Ustawa o zatrudnieniu socjalnym, można prowadzić programy zatrudnienia tymczasowego, poradnictwo prawne, działalność samopomocową z zakresu zatrudnienia, spraw socjalnych i mieszkaniowych. Możliwe jest też organizowanie prac społecznie użytecznych lub robót publicznych. Udział w klubach integracji społecznej jest dobrowolny oraz zależy od realizacji kontraktów socjalnych.

**Utworzenie oraz działalność klubów integracji społecznej może być finansowana w szczególności:**

- 1) ze środków z Unii Europejskiej;**
- 2) z dotacji pochodzących z dochodów własnych gminy.**<sup>19</sup>

19. Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 o zatrudnieniu socjalnym (Dz.U.2020, poz.176).

## KULTURA W WYDOBYWANIU POTENCJAŁU

W każdej gminie są Ośrodki Kultury prowadzące różnorodne zajęcia rozwijające talenty. Wykorzystując istniejące już zasoby należy rozszerzyć działania o oferty skierowane do osób bezdomnych, które na zasadzie dobrowolności, zgodnie ze swoimi zainteresowaniami, miałyby możliwość uczestniczenia w procesie rozwijania drzemających potencjałów. Budowałyby to poczucie włączenia społecznego poprzez rozwijanie twórczej aktywności: uczestniczenie w zajęciach plastycznych, muzycznych, z zakresu fotografii itp.

Umożliwienie skorzystania z oferty kulturalnej realizowanej przez Ośrodki Kultury stworzyłoby przestrzeń przyjazną osobom bezdomnym, pomocną w przełamywaniu stereotypów, gdzie nie tylko bezdomni będą mogli bezpiecznie spędzić czas, szczególnie w okresie zimowym, ale również rozwinąć bądź odkryć drzemający w poszczególnych osobach potencjał pomocny w procesie wracania do życia społecznego. Osoby bezdomne, chcące skorzystać z takiej oferty, musiałyby stosować się do panujących zasad w instytucji prowadzącej zajęcia (trzeźwość, higiena itp.).

## REKOMENDACJA:

**Oferta zajęć kulturalnych dostępna w godzinach przedpołudniowych i wczesnych popołudniowych. Rozwiązałoby to problem produktywnego wypełnienia czasu Bezdomnym. To swoista alternatywa dla tych, którzy chcą pokonać bariery wynikające z bezdomności zarówno ekonomiczne jak i społeczne.**

## WŁĄCZANIE POPRZEZ WOŁONTARIAT

**Wolontariat wpływa na zmianę sposobu myślenia o samym sobie i swojej roli, pozycji w społeczności. Ma duże znaczenie w procesie inkluzji społecznej osób wykluczonych lub zagrożonych marginalizacją.**

By uzyskać efekt ponownego włączenia w życie społeczne, w odpowiednim momencie realizacji Projektu, należałoby wprowadzić poszerzenie działań reintegracyjnych o zaangażowanie osób bezdomnych objętych działaniami projektowymi w wolontariat.

Ważne jest nawiązanie współpracy z różnymi organizacjami lub instytucjami i zaproponowanie uczestnikom projektu wachlarza działań wolontarystycznych. Rodzaj wykonywanych prac wolontarystycznych jest zależny od tego jakie organizacje działają na danym terenie. Może to być np. udział w zbiórkach żywności organizowanych przed Federacją Banków Żywności. Inne działanie to pomoc w schroniskach dla zwierząt: wyprowadzanie psów na spacer, sprzątanie boksów, drobne prace naprawcze, przygotowywanie i roznoszenie karmy itp. Warto także wziąć pod uwagę wolontariat sportowy polegający na wypełnianiu zadań związanych z zabezpieczeniem imprez biegowych, np. obsługa punktów z wodą dla sportowców. Tu poprzez udział w działaniach wolontarystycznych wpływających na zmianę samooceny Bezdomnego może rozwinąć się potrzeba włączenia się w aktywność sportową jako społecznie odbierany pozytywnie i zdrowy sposób spędzania wolnego czasu. Dołączenie do grupy wolontariuszy spowoduje u Uczestników Projektu poczucie przynależności do danej grupy oraz pracę nad dostosowywaniem się do panujących, akceptowalnych społecznie zasad.

## REKOMENDACJA:

**Działania na rzecz innych potrzebujących wzmocnią poczucie odpowiedzialności i sprawstwa oraz mogą zmienić perspektywę uczestników działań modelu z odbiorców na wykonawców działań pomocowych.**

20. <https://www.szlachetnapaczka.pl/superw/artykuly-wolontariat/rodzaje-wolontariatu/>

## EDUKACJA

**Edukacja to proces, który ma wpływać nie tylko na wzrost wiedzy, ale także na kształtowanie cech osobowych czy pewnych postaw.**

Osoby bezdomne cechują się niskim poziomem wykształcenia i kwalifikacji zawodowych, często są one niedostosowane do wymagań rynku pracy, co stanowi przeszkodę w procesie reintegracji społecznej i zawodowej. Zdobywanie nowych kwalifikacji, kompetencji lub ich aktualizowanie, podnoszenie poziomu wykształcenia ma duże znaczenie dla aktywizacji zawodowej osób bezdomnych. Zdarzają się jednak wśród bezdomnych przypadki, gdzie niezbędne jest kształcenie umiejętności w zakresie nauki czytania i pisania, wypełniania dokumentów, załatwiania spraw w urzędach, komunikowania się. Kompleksowy program reintegracji zawodowej i społecznej może być oferowany przez CIS.

Bezdomni często nie potrafią korzystać z nowych technologii, obsługiwać sprzętu biurowego, a współczesny rynek wymaga ciągłego pogłębiania wiedzy, nowych umiejętności oraz wszechstronności. Niestety brak umiejętności zachowań społecznych, brak otwartości na zmiany, strach przed nauką, niski poziom kwalifikacji zawodowych, utrata nawyku pracy czy długotrwałe bezrobocie stoją na przeszkodzie do skutecznej reintegracji społecznej i zawodowej osób bezdomnych. Braki w umiejętnościach uczenia się u osób bezdomnych często spowodowane są szybkim przerwaniem edukacji i/lub zakończeniem jej na bardzo niskim poziomie.

W przypadku osób bezdomnych, wysoko rokujących na aktywizację zawodową może okazać się, iż wystarczające do wejścia na rynek pracy będzie pośrednictwo pracy, doradztwo zawodowe czy szkolenie zawodowe/kurs oferowane przez urząd pracy. Natomiast u pozostałych konieczne może być wsparcie psychologiczne oraz trening umiejętności życiowych. A taka życiowa wiedza powinna być przekazywana w procesie niesformalizowanym, na indywidualnych spotkaniach między innymi z mentorem czy w ramach wolontariatu w organizacjach pozarządowych. Należy zaznaczyć,

iż zastosowane wobec osób bezdomnych formy kształcenia czy szkolenia powinny dostarczać certyfikaty, świadectwa, które będą powszechnie uznawane.

Szybkie zmiany w społeczeństwie czy na rynku pracy uświadamiają, że liczą się umiejętności ogólne, bo to dzięki nim osoby mogą szybciej dostosować się do wymogów rynku pracy. W związku z tym, w przypadku osób bezdomnych należałoby mówić o szeroko pojętej edukacji społecznej, która obejmowałaby m.in. naukę gospodarowania własnym budżetem, wizyty w lokalnych zakładach pracy, w urzędach, udział w wolontariacie, naukę budowania relacji z innymi. I to właśnie edukacja pozaformalna może okazać się najbardziej skuteczna w przypadku grupy bezdomnych, przy czym należy dostosować ją do indywidualnych potrzeb każdej z osób.<sup>21</sup>

Edukacja osób bezdomnych z niskimi umiejętnościami ogólnymi powinna być powiązana z kształceniem w innych zakresach, takich jak aktywizacja kulturowa, budowanie pewności siebie, grup znajomych.

Osoby bezdomne, nieaktywne zawodowo, trudniej jest przekonać do nauki, doksztalcenia się, dlatego należy wykorzystać niestandardowe rozwiązania, urozmaicone sposoby uczenia się i współpracować z innym instytucjami (połączenie nauki z aktywnością społeczną). Warto włączyć do współpracy szkoły zawodowe, cechy rzemieślników, organizacje pozarządowe i lokalnych przedsiębiorców. Współdziałanie z tymi instytucjami może wspomóc edukację oraz aktywizację społeczną i zawodową osób bezdomnych.

Bezdomni z wykształceniem średnim, chcący nabyć nowe umiejętności, bądź uzupełnić/podwyższyć poziom swojej edukacji mogą skorzystać z bezpłatnej oferty szkół policealnych działających na terenie miast na prawach powiatu. Oferują one kursy i szkolenia, umożliwiają także naukę. Zainteresowani mogą skorzystać z kursów m.in. takich jak: opiekun medyczny, pierwsza pomoc przedmedyczna, ponadto mogą uzyskać nowe umiejętności szkoląc się na kierunkach takich jak: florysta, technik administracji, technik informatyk, agent celny, dekorator wnętrz czy aranżacja ogrodów.

21. Dębska-Cenian A., Standard edukacji, w: Od ulicy do samodzielności życiowej. Standardy społecznej i zawodowej (re)integracji osób bezdomnych w sześciu sferach, red. Dębska-Cenian A, Olech P., 2008, Pomorskie Forum na rzecz Wychodzenia z Bezdomności

Interesującą propozycją dla osób nie posiadających wykształcenia średniego, które byłyby zainteresowane zdobyciem nowego zawodu lub przekwalifikowaniem się mają szkoły branżowe (dawniej zawodowe). Oferują kwalifikacyjne kursy zawodowe, w których uczestniczyć mogą osoby dorosłe, bez względu na wykształcenie, zainteresowane uzyskaniem lub uzupełnieniem kwalifikacji zawodowych. Uczestnik takiego kursu otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu i ma możliwość przystąpienia do egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie, przeprowadzonego przez Okręgową Komisję Egzaminacyjną. Szkoły oferują m.in. kursy z zakresu: budownictwa, elektryki, energetyki, obróbki maszyn czy spawalnictwa. Kształcenie odbywa się w systemie dziennym lub zaocznym i jest bezpłatne. Ponadto, każdy zainteresowany może skorzystać z płatnych kursów czy szkoleń oferowanych m.in. przez lokalne szkoły, jak również firmy szkoleniowe.

Szeroko pojęta edukacja daje możliwość nabycia, uzupełnienia kompetencji, w tym takich jak czytanie, pisanie, liczenie czy kompetencje cyfrowe. Osoba bezdomna powinna posiadać kompetencje, które pozwolą na samodzielne i godne życie, które pomogą odnaleźć się w lokalnej społeczności i na rynku pracy. Deficyty tego rodzaju, czyli brak umiejętności podstawowych u Uczestników Projektu został zauważony na etapie testowania Modelu.

W przeciwdziałaniu temu zjawisku może pomóc szeroka oferta projektów współfinansowanych ze środków UE w ramach realizowanych programów Europejskiego Funduszu Społecznego PLUS. Przykładowym przedsięwzięciem z tego zakresu jest projekt realizowany przez Polską Fundację Ośrodków Wspomagania Rozwoju Gospodarczego „OIC Poland” z siedzibą w Lublinie, p.t. „modeLOWE Lokalne Ośrodki Wiedzy i Edukacji dla obszarów zdegradowanych i defaworyzowanych. Edycja II”. Beneficjentami projektu są szkoły i organy prowadzące szkoły, które otrzymują granty na prowadzenie Lokalnego Ośrodka Wiedzy i Edukacji. Celem powołania LOWE jest poszerzenie oferty kształcenia dla osób dorosłych, wg zdiagnozowanych potrzeb. W ramach grantu szkoła jako LOWE oferuje osobom dorosłym szkolenia i kursy podnoszące kwalifikacje np. umiejętności komputerowych, językowych, z zakresu zarządzania budżetem domowym, pierwszej pomocy, rozwijające kompetencje społeczne i ekspresji kulturowej oraz inne szkolenia oczekiwane na danym terenie. Warto zauważyć, iż w/w inicjatywa będzie szeroko wdrażana w ramach środków unijnych dostępnych w perspektywie 2021 - 2027 i tym samym powszechnie dostępna na terenie całej Polski.

## AKTYWIZACJA ZAWODOWA

Bezdomność jest zjawiskiem społecznym, które należy rozpatrywać wraz z problemem bezrobocia. Z jednej strony bezrobocie stanowi jedną z głównych przyczyn bezdomności, z drugiej zaś znalezienie zatrudnienia często jest najskuteczniejszą drogą do wyjścia z niej. Ponadto, praca ma dostarczać nie tylko dochód, ale pełnić także rolę terapeutyczną.

**Osoby bezdomne przy podjęciu zatrudnienia napotykają na różne bariery:**

- **Stereotypy, według których osoby bezdomne postrzegane są jako niezaradne, niewykształcone, borykające się z uzależnieniami;**
- **Pracodawcy sceptycznie odnoszą się do zatrudniania osób bez stałego miejsca zamieszkania.**

Jako przyczyny bezrobocia wśród osób bezdomnych możemy wyszczególnić m. in.:

- brak dokumentacji kariery zawodowej, niski poziom wykształcenia czy brak kwalifikacji zawodowych lub ich dezaktualizacja;
- mimo posiadanego zawodu, brak regularnego dokończania
- i niejednokrotnie duża przerwa w jego wykonywaniu;
- postawa samych zainteresowanych – nie są zainteresowani podjęciem zatrudnienia;
- karalność;
- problemy z uzależnieniem;
- problemy zdrowotne i psychiczne;
- zadłużenie, zobowiązania finansowe i alimentacyjne;
- uzależnienie od pomocy oferowanej przez inne instytucje, fundacje;
- brak mieszkania;
- wyuczona bezradność

Osoby bezdomne, w pierwszej kolejności, pragną zaspokoić swoje podstawowe potrzeby (bezpieczeństwa, fizjologiczne), tym samym na dalszy plan odkładają samorealizację, rozpoczęcie edukacji czy podjęcie kursu.

22. Lizak A., Bezdomni na rynku pracy. Analiza sytuacji ze szczególnym uwzględnieniem uwarunkowań prawnych, w: Rynek-Społeczeństwo-Kultura, nr 1(17)/2016.

23. Korol J., Schulz B., Aktywizacja zawodowa bezdomnych, w: Seminare. Poszukiwania naukowe 26 (2009), Towarzystwo Naukowe Franciszka Salezego



Nie myślą o przyszłości, zamiast szukać źródła dochodu, wolą skorzystać z doraźnej pomocy w schronisku czy jadłodajni, co może prowadzić do uzależnienia się od pomocy. Duże i długotrwałe wsparcie może prowadzić do osłabienia motywacji, dla niektórych bezrobocie stało się sposobem na życie, łatwiejszym niż praca. Należy także zwrócić uwagę, że wielu bezrobotnych znajduje pracę w szarej strefie co może mieć związek z ich zadłużeniem – w przypadku podjęcia legalnej pracy część tej płacy zostałaby zajęta na poczet długu, co uniemożliwiłoby bezdomnym uzyskanie dochodu i możliwość usamodzielnienia się.

**Trudno wyjść z bezdomności bez pracy,  
ale będąc pozbawionym domu,  
problemem staje się znalezienie zatrudnienia.**

Brak domu lub posiadanie mieszkania niedostosowanego do potrzeb, w znacznym stopniu utrudnia znalezienie i utrzymanie zatrudnienia. Dostęp do odpowiedniego mieszkalnictwa jest zasadniczy dla poszukiwania pracy i utrzymania jej.<sup>25</sup>

Osoby bezdomne są mało atrakcyjne na rynku pracy, co ma związek z ich niską socjalizacją, brakiem umiejętności społecznych takich jak nawiązywanie i podtrzymywanie kontaktów czy umiejętności poruszania się po instytucjach społecznych. Mają problem w przystosowaniu się do funkcjonujących w społeczeństwie zasad i reguł. Zarejestrowanie się w urzędzie pracy, rozmowa z potencjalnym pracodawcą, zaprezentowanie siebie czy napisanie CV dla wielu osób bezdomnych stanowi poważny problem. Nawiązanie i utrzymywanie kontaktów w pracy przychodzi osobom bezdomnym z ogromnym trudem. Są oni także często świadomi braku umiejętności interpersonalnych i społecznych co prowadzi do ich wycofania i izolacji w społeczeństwie. Bezdomni nie nadążają za zmianami, nie mają dostępu do nowoczesnych technologii. Zauważalny jest także problem z pisanie i czytaniem, w szczególności tekstu ze zrozumieniem. Z niskim poziomem kwalifikacji zawodowych i edukacji połączony jest także niewielki stopień socjalizacji co stanowi przeszkodę w aktywizacji zawodowej.<sup>26</sup>

24. Olech P., Aktywizacja zawodowa osób bezdomnych, w: Bezrobocie co robić, 2006, FISE, <https://fise.org.pl/wp-content/uploads/2018/09/Piotr-Olech.-Aktywizacja-zawodowa-os%C3%B3b-bezdomnych.pdf>

25. Ibidem

26. Ibidem

Zerwane więzi rodzinne, brak wsparcia wśród najbliższych sprzyjają rozwojowi bezdomności i utrudniają aktywizację zawodową. Poszukiwanie pracy, znalezienie jej i utrzymanie, szczególnie po długim okresie pozostawania bez zatrudnienia, wymaga wsparcia psychicznego, którego zazwyczaj udziela najbliższa rodzina. W przypadku osób bezdomnych namiastką takiego wsparcia powinny udzielić im osoby towarzyszące: asystenci/mentorzy. Pracodawcy obawiają się zatrudniać bezdomnych, uważając je za osoby mało zaradne, nieodpowiedzialne, nieuczciwe. Jednocześnie wykorzystują ich trudną sytuację i zatrudniają ich „na czarno” jako tanią siłę roboczą, nie odprowadzają składek na ZUS czy zaniżają wynagrodzenie. Osoby bezdomne na skutek takich doświadczeń tracą poczucie sensu pracy i stają się nieufne wobec pracodawców. Dlatego tak ważna jest praca u podstaw z osobą bezdomną, wzmocnienie jej samooceny i poczucia godności.

W przypadku osób bezdomnych zarejestrowanych jako bezrobotne w urzędzie pracy, ich doradcą klienta powinna być jedna osoba, najlepiej doradca zawodowy, która zostanie przeszkolona i będzie współpracować z mentorami oraz innymi instytucjami w ramach zawartego Porozumienia.

Po wnikliwej ocenie, uwzględniającej doświadczenie zawodowe, stan zdrowia, problemy z uzależnieniem itp. będzie można rozpocząć pracę z osobą bezdomną. Diagnoza ma określić indywidualny potencjał osoby przy uwzględnieniu m.in. kwalifikacji, umiejętności, predyspozycji fizycznych i psychologicznych. Kolejnym krokiem powinna być motywacja do podjęcia adekwatnej terapii, jeśli będzie to wynikało z diagnozy i podjęcie jej. Zaleca się, aby w diagnozowaniu uczestniczył doradca zawodowy, który będzie mógł wspólnie z osobą zainteresowaną opracować ścieżkę edukacyjną i zawodową. W literaturze, Piotr Olech<sup>28</sup> zaproponował trzy kategorie osób bezdomnych: dobrze, średnio i słabo rokujących. Zaproponowana klasyfikacja stanowi dobrą podstawę do zaoferowania form wsparcia skierowanych do osób bezdomnych.

27. Ibidem

28. Ibidem

W przypadku **osób słabo rokujących**, które będą m.in. długotrwale bezdomne i bezrobotne (pow. 5 lat), wykazywać niską motywację, będą uzależnione od świadczonej pomocy, z problemami ze zdrowiem lub niepełnosprawne, uzależnione od alkoholu czy innych środków psychotropowych - w pierwszej kolejności należy uporządkować kwestie związane ze zdrowiem czy uzależnieniem. Dopiero później będzie można zastosować wobec nich działania aktywizujące. W przypadku tej grupy osób najodpowiedniejsze będą zajęcia w Centrum Integracji Społecznej.

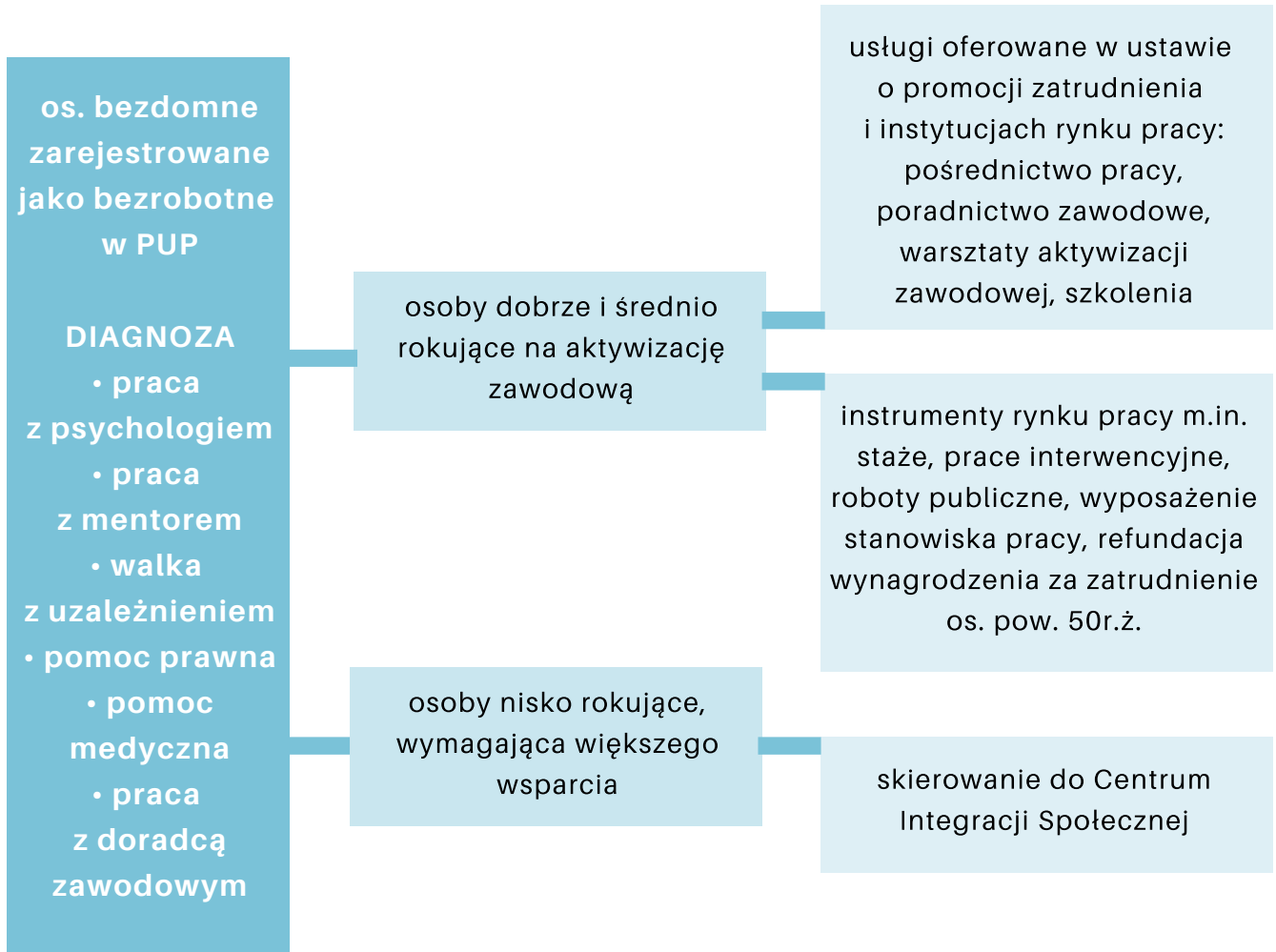
W przypadku **osób średnio rokujących**, ze średnim stażem w bezdomności, które są uzależnione od alkoholu, ale nie piją, są w trudnej sytuacji psychologicznej, w znacznym stopniu uzależnione od pomocy, z doświadczeniem zawodowym ale utraconym nawykiem pracy należałoby zastosować w pierwszej kolejności wsparcie psychologiczne, a następnie rozpocząć współpracę z doradcą zawodowym i mentorem.

W przypadku osób dobrze rokujących, wśród których znajdują się osoby z krótkim lub średnim stażem bezdomności i bezrobocia, bez uzależnień, z wysoką motywacją - należy zastosować działania psychologiczne oraz działania oferowane przez ustawę o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

**Działania w zakresie aktywizacji zawodowej będą skazane na niepowodzenie bez pomocy psychologicznej.**



Rysunek 6 . Schemat działań wobec osób bezdomnych zarejestrowanych jako bezrobotne



Źródło: Opracowanie własne

## ETAPY DZIAŁAŃ WOBEC OSÓB BEZDOMNYCH

### I etap

- Diagnoza uwzględniająca psychospołeczne aspekty, sprawność fizyczną, stan zdrowia, ocenę kompetencji zawodowych i społecznych.
- Zaplanowanie działań edukacyjnych i aktywizacyjnych. Opracowanie rekomendacji/zaleceń odnośnie kierunku szkoleń, form wsparcia.
- W razie potrzeby uwzględnić uczestnictwo w terapii bądź konsultacje psychiatryczne.

## II etap

- Praca z psychologiem indywidualna i/lub grupowa, udział w terapii.
- Edukacja osób bezdomnych poprzez:
  1. pomoc w rozpoczęciu lub ukończeniu edukacji szkolnej;
  2. szkolenia interpersonalne (tematyka: rozwój osobisty, komunikacja interpersonalna, sytuacje kryzysowe);
  3. szkolenia zawodowe/kursy - dobrane do indywidualnych potrzeb osoby, prowadzące do nabycia nowych kwalifikacji i umiejętności;
  4. warsztaty wiedzy praktycznej np. z obsługi komputera, nowych technologii;
- Pomoc w zakresie zdobycia wiedzy na temat sposobów poszukiwania pracy, w zarejestrowaniu się w urzędzie pracy.
- Doradztwo zawodowe - pomoc w tworzeniu dokumentów aplikacyjnych, w przygotowaniu się na rozmowę kwalifikacyjną, w zaplanowaniu kariery zawodowej, określeniu swoich kompetencji i zainteresowań. Świadczone w formie poradnictwa indywidualnego i grupowego (porada grupowa, informacja grupowa, szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy).
- Pośrednictwo pracy - informowanie o ofertach pracy, organizowanych giełdach i targach pracy.

Na tym etapie ważna jest współpraca doradcy klienta z urzędem pracy z mentorem, w szczególności w przypadku osób zarejestrowanych jako bezrobotne.

## III etap

- Próba włączenia osób bezdomnych w grupę społeczną: staż, wolontariat, zatrudnienie socjalne, zajęcia w CIS. Długie pozostawanie bez pracy wymaga praktycznego treningu wykonywania zawodu m.in. poprzez zatrudnienie socjalne w CIS czy staż zorganizowany przez urząd pracy.
- Współpraca z lokalnymi pracodawcami, organizacjami pozarządowymi w celu wsparcia osób bezdomnych w reintegracji społecznej i zawodowej.
- Usamodzielnienie lub częściowe usamodzielnienie osoby bezdomnej, udostępnione mieszkanie treningowe - stały kontakt, monitorowanie, mentor/asystent.
- Edukowanie lokalnego społeczeństwa (walka ze stereotypami).

Na wszystkich etapach pracy z osobami bezdomnymi należy uwzględnić szeroko pojętą **edukację społeczną**, która obejmuje m.in. naukę gospodarowania własnym budżetem, wizyty w lokalnych zakładach pracy, w urzędach, udział w wolontariacie, warsztaty dla rodziców czy dostęp do kultury.

Działania edukacyjne i aktywizacyjne należy prowadzić we współpracy z instytucjami pomocy społecznej, urzędami pracy, organizacjami pozarządowymi, pracodawcami, szkołami. Warto aby uwzględniały one zarówno edukację formalną i nieformalną.

Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, w art. 49 wyszczególnia kategorie osób, które znajdują się w szczególnej sytuacji na rynku pracy, niestety wśród nich nie ma osób bezdomnych, wymienione są jedynie osoby długotrwale bezrobotne oraz korzystające ze świadczeń z pomocy społecznej. Osobom tym przysługuje pierwszeństwo w skierowaniu do udziału w programach specjalnych. Jednak często bywa tak, iż osoby bezdomne wpisują się w te kategorie. Ponadto, ustawa oferuje szeroki pakiet usług i instrumentów rynku pracy, które mogą wspomóc aktywizację zawodową osób bezdomnych zarejestrowanych w PUP i pomóc w powrocie lub wejściu na rynek pracy.

### **Przykładowe formy wsparcia oferowane osobom bezdomnym, zarejestrowanym w urzędzie pracy:**

- **poradnictwo zawodowe** - udzielanie osobom pomocy w wyborze odpowiedniego zawodu lub miejsca pracy, w planowaniu rozwoju kariery zawodowej, określeniu swoich kompetencji i zainteresowań; w ramach poradnictwa zawodowego są organizowane szkolenia z zakresu umiejętności poszukiwania pracy;
- **pośrednictwo pracy** - udzielanie pomocy osobom bezrobotnym i poszukującym pracy w uzyskaniu odpowiedniego zatrudnienia, pozyskiwanie ofert pracy, informowanie bezrobotnych o przysługujących im prawach i obowiązkach;
- **szkolenia** - pozaszkolne zajęcia mające na celu uzyskanie, uzupełnienie lub doskonalenie umiejętności i kwalifikacji zawodowych lub ogólnych, potrzebnych do wykonywania pracy;

- **staż** – nabycie umiejętności praktycznych do wykonywania pracy przez wykonywanie zadań w miejscu pracy bez nawiązania stosunku pracy z pracodawcą; korzystanie ze stażu pozwala zdobyć doświadczenie zawodowe, stwarzając tym samym większe szansę na uzyskanie zatrudnienia;
- **roboty publiczne** – oznaczają zatrudnienie bezrobotnego w okresie nie dłuższym niż 12 miesięcy przy wykonywaniu prac finansowanych lub dofinansowanych ze środków samorządu terytorialnego, budżetu państwa, funduszy celowych, organizacji pozarządowych, spółek wodnych i ich związków;
- **refundacja kosztów wyposażenia/doposażenia stanowiska pracy dla skierowanego bezrobotnego** – to pomoc finansowa udzielana w związku z wyposażeniem lub doposażeniem stanowiska pracy i zatrudnieniem na tym stanowisku skierowanego bezrobotnego lub skierowanego niepozostającego w zatrudnieniu lub niewykonywającego innej pracy zarobkowej opiekuna osoby niepełnosprawnej przez okres 24 miesięcy;
- **prace interwencyjne** – oznaczają zatrudnienie bezrobotnego przez pracodawcę z dofinansowaniem pracodawcy przez urząd pracy części wynagrodzenia za zatrudnienie osoby bezrobotnej;
- **refundacja wynagrodzenia dla osoby powyżej 50 roku życia** – dofinansowanie pracodawcy wynagrodzenia za zatrudnienie bezrobotnego, który ukończył 50 rok życia;
- **prace społecznie użyteczne** – forma wsparcia skierowana do osób bezrobotnych bez prawa do zasiłku jednocześnie korzystających ze świadczeń pomocy społecznej albo uczestniczących w kontrakcie socjalnym, indywidualnym programie usamodzielnienia, lokalnym programie pomocy społecznej lub w indywidualnym programie zatrudnienia socjalnego. Prace te odbywają się bez nawiązania stosunku pracy ani umowy o pracę. Organizowane są przez gminę w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, organizacjach lub instytucjach statutowo zajmujących się pomocą charytatywną lub działalnością na rzecz społeczności lokalnej. Wykonywanie prac społecznie użytecznych odbywa się na podstawie porozumienia zawartego między starostą (PUP) a gminą, na rzecz której prace społecznie użyteczne będą wykonywane. Starosta refunduje gminie ze środków Funduszu Pracy do 60% minimalnej kwoty świadczenia przysługującego bezrobotnemu. Świadczenie to może być w całości finansowane z budżetu gminy.

- **zatrudnienie wspierane** – udzielenie pomocy w podjęciu pracy na podstawie stosunku pracy lub podjęcia działalności gospodarczej osobom, które są:
  - bezdomne realizujące indywidualny program wychodzenia z bezdomności, w rozumieniu przepisów ustawy o pomocy społecznej,
  - uzależnione od alkoholu, po zakończeniu programu psychoterapii w zakładzie leczenia odwykowego,
  - uzależnione od narkotyków lub innych środków odurzających, po zakończeniu programu terapeutycznego w zakładzie opieki zdrowotnej,
  - chore psychicznie, w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie zdrowia psychicznego,
  - długotrwale bezrobotne w rozumieniu przepisów ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy,
  - zwalniane z zakładów karnych, mających trudności w integracji ze środowiskiem, w rozumieniu przepisów ustawy o pomocy społecznej,
  - uchodźcami realizującymi indywidualny program integracji, w rozumieniu przepisów ustawy o pomocy społecznej,
  - osobami niepełnosprawnymi, w rozumieniu przepisów ustawy o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych.

Urząd pracy po zakończeniu uczestnictwa w zajęciach w Centrum Integracji Społecznej (nie wcześniej niż po 6 miesiącach) na wniosek kierownika Centrum, pracownika socjalnego i samego uczestnika może skierować do pracy:

- u pracodawcy,
- w Centrum Integracji Społecznej.

Skierowanie do pracy odbywa się na podstawie umowy zawartej pomiędzy urzędem pracy a pracodawcą lub CIS.

Formy wsparcia, zapewnione ustawą o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, powinny być dobierane pod indywidualne potrzeby osób bezdomnych, uwzględniając m.in. ich stan zdrowia, oddalenie od rynku pracy, doświadczenie zawodowe i motywację do pracy.



## MIESZKALNICTWO TRENINGOWE

Potrzeba posiadania swojego miejsca do zamieszkania należy do podstawowych potrzeb każdego człowieka.

Wykluczenie mieszkaniowe to zjawisko, które obejmuje nie tylko sytuację niestabilnego i niezabezpieczonego mieszkania ale również nieadekwatnego zamieszkiwania. To forma wykluczenia, która nie obejmuje wyłącznie fizycznych problemów z mieszkaniem (dachem nad głową), ale również problemy towarzyszące bezdomności min: z nawiązywaniem relacji o charakterze społecznych oraz uregulowaniami administracyjnymi i prawnymi.<sup>29</sup>

Sieć pomocy mieszkaniowej skierowanej do osób bezdomnych powinna działać w oparciu o różne modele mieszkalnictwa, zakwaterowania i pomocy doraźnej. Każda gmina realizująca Gminny Model Wychodzenia z Bezdomności, ma możliwość wyboru, etapu wychodzenia z bezdomności w którym osoba bezdomna ma otrzymać możliwość zamieszkania w mieszkaniu treningowym.

## REALIZACJA MODELU - "NAJPIERW MIESZKANIE"

Model „Najpierw mieszkanie” określany mianem „głębokiej wody” polega na przyznaniu prawa do zamieszkania w lokalu przydzielonym osobie bezdomnej z zasobów gminy bez określania warunków wstępnych w tym również osobom żyjącym w przestrzeni publicznej, niekorzystającym lub doraźnie korzystającym z usług instytucjonalnych, bez względu na ich aktualną sytuację zdrowotną, społeczną, osobistą czy zawodową. Program ten koncentruje się na wspieraniu działań osoby bezdomnej zmierzających do wychodzenia z kryzysu bezdomności. Kluczowym elementem tego modelu jest założenie, że posiadanie mieszkania spowoduje bezpośrednio u osoby bezdomnej zarówno potrzebę wzrostu aktywności jak i działania mające na celu utrzymanie lokalu oraz konstruktywne w nim funkcjonowanie.<sup>30</sup>

29. P. Olech, Wykluczenie mieszkaniowe - zarys głównych problemów mieszkaniowych w Polsce oraz rekomendacje dla całościowej polityki społecznej, EAPN Polska

30. [1]Gminny standard wychodzenia z bezdomności standardy usług społecznych skierowanych do osób bezdomnych projekt systemowy - 1.18 „tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” w zadaniu (nr 4) w zakresie standaryzacji pracy z bezdomnymi w tym: opracowanie modelu „Gminnego standardu wychodzenia z bezdomności”



Model „najpierw mieszkanie” zakłada w swojej istocie, że priorytetowo rozwiązywany jest sam problem bezdomności rozumiany jako brak własnego, stałego mieszkania a w dalszej kolejności rozwiązywane są potrzeby i problemy związane z wykluczeniem społecznym, np. poprawa stanu zdrowia, odbudowanie więzi rodzinnych, praca nad uzależnieniem, edukacja czy aktywizacja zawodowa. Istota innowacyjności tego podejścia w rozwiązywaniu problemu bezdomności na poziomie gminy polega przede wszystkim na przekonaniu, że mieszkanie to nie tylko dach nad głową, lecz, przede wszystkim, prywatność, przewidywalność otoczenia społecznego i materialnego, oraz perspektywa długoterminowego pobytu.

To mieszkanie przesądza o poczuciu bezpieczeństwa, które, jak udowodniono, jest niezbędne do rozpoczęcia ciężkiej pracy nad odbudowywaniem tożsamości i rozwoju umiejętności niezbędnych do reintegracji społeczno-zawodowej. Aktualny model pomocy osobom bezdomnym, mimo niemałych nakładów czasu i środków związanych z udzielaniem wsparcia interwencyjnego, socjalnego, dachu nad głową i pobyków w instytucjach zbiorowych – okazuje się być nieskuteczny. Dowodem w tym zakresie są liczne pobyty tych samych osób bezdomnych w kolejnych schroniskach, częste hospitalizacje, interwencje policji, aresztowania, nie egzekwowalne długi oraz bezradność pracowników instytucji pomocowych, które starają się udzielać wsparcia w wyjściu z kryzysu bezdomności.

Rysunek 7. Typ mieszkań treningowych pozostających w zasobach gminy

## 2 TYPY MIESZKAŃ TRENINGOWYCH POZOSTAJĄCYCH W ZASOBACH GMINY



### I TYP MIESZKANIA TRENINGOWEGO

1 faza oddziaływań

WSPÓLNIE Z INNYMI OSOBAMI BEZDOMNYMI

### II TYP MIESZKANIA

2 faza oddziaływań

SAMODZIELNE MIESZKANIE DLA OSOBY BEZDOMNEJ

DECYZJĘ O GOTOWOŚCI ZAMIESZKANIA PODEJMUJE MENTOR REALIZUJĄCY INDYWIDUALNĄ ŚCIEŻKĘ WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI - KONSULTUJĄC TĄ FORMĘ WSPARCIA OSOBY BEZDOMNEJ

W Gminnym Modelu Wychodzenia z Bezdomności osoby bezdomne otrzymują mieszkanie, które urządza „po swojemu”. To daje efekt bardzo silnej motywacji, na bazie której bezdomni zaczynają naprawdę podejmować współpracę i podejmować działania, które porządkują ich życie i prowadzą ich w stronę procesu wychodzenia z bezdomności.

Poza skutecznością w osiągnięciu celu jakim jest trwałe wychodzenie z bezdomności mieszkanie treningowe zarówno 1 typu jak i 2 typu jest zdecydowanie usługą efektywną kosztowo, to znaczy jest tańszy niż jego brak. Badania bezdomnych wykazały, że koszty ekonomiczne generowane poprzez ich obecność w przestrzeni publicznej na poziomie gmin wraz z korzystaniem z usług z tytułu bezdomności m.in. świadczeń finansowych i rzeczowych z systemu pomocy społecznej, poradni zdrowia noclegowni, schronisk, noclegowni i ogrzewalni, odpłatności za pobyt w Domach Pomocy Społecznej (do których są kierowani często w wyniku bezsilności pracowników socjalnych, którzy w wyniku presji społecznej, z powodu braku innych rozwiązań kierują osobę bezdomną do DPS), pobytu w placówkach penitencjarnych są znaczące i bezterminowe, gmina ponosi je ciągle.

Ważnym założeniem jest to, że oferowane mieszkanie znajduje się w dzielnicy i okolicy, którą akceptują, oraz że wynajem mieszkania opiera się na stosownym kontrakcie. Osoby wychodzące z bezdomności podpisują umowę, a tym samym potwierdzają wzięcie na siebie obowiązków lokatorskich, takich jak terminowe opłacanie czynszu w umówionej wysokości, nieużywanie lokalu znajomym (tzw. nocowanie gości, przestrzeganie zasad współżycia sąsiedzkiego, m.in. ciszy nocnej, porządku na klatce, itd. Ponadto, umowa wylicza szczególne obowiązki beneficjenta lub beneficjentki, związane z ich skomplikowaną sytuacją życiową, i mające na celu pomoc w rozwiązaniu problemów.

Poprzez kontrakt socjalny uczestnicy potwierdzają zgodę na przyjęcie wizyty Mentora. Spełnienie warunków umowy powinno być przez Mentora skrupulatnie i asertywnie egzekwowane. Jeśli dojdzie do ich złamania, najemca lub najemczynie mogą zostać usunięci z mieszkania.

## MENTORING WSPIERAJĄCY WYJŚCIE Z BEZDOMNOŚCI

### MENTORING TO PARTNERSTWO MIĘDZY DWOJGIEM LUDZI – MENTOREM I BEZDOMNYM

Mentoring to forma wsparcia, która jest efektem długotrwałej relacji pomiędzy stronami zaangażowanymi w proces zarówno odkrywania, jak i rozwijania potencjału osoby bezdomnej. Trudno jest jednoznacznie określić dobrą definicję mentoringu, która nie budziła by zastrzeżeń i wyjaśniała kim w istocie tego procesu jest mentor. W pewnym sensie sytuacja ta oddaje zarówno największą siłę jak i największą słabość mentoringu jako metody. Akcentując słabość procesu mentoringu łatwo jest zapytać „ale co to właściwie jest oraz jak działa?” i jego siłę, bo można oddziaływanie w procesie mentoringi zaplanować i dopasować tzn. „skroić na miarę” w zależności od indywidualnej sytuacji oraz uwarunkowań.<sup>31</sup>

Mentoring uznany jest za jedną z najefektywniejszych metod wspomagających rozwiązywanie trudnych problemów społecznych i ich efektywność. Człowiek wykluczony społecznie ma często świadomość utraty lub zagrożenia emocjonalnego kontaktu z innymi ludźmi. To z kolei prowadzi do osamotnienia, a dodatkowo obciążenie zagrożeniem biologicznej egzystencji i przerwanie kontaktów interpersonalnych i w konsekwencji izoluje go całkowicie od społeczeństwa. Z doświadczeń wielu pracowników socjalnych wynika, iż jedną z przyczyn izolowania się poszczególnych osób bezdomnych jest często niestety ich postawa roszczeniowa w stosunku do instytucji, które są powołane do udzielania im wsparcia. Bezdomny chce indywidualnej i kompleksowej pomocy, a pracownik socjalny nie może jej często jej w wymaganym zakresie udzielić.

Metody takie znajdują zastosowanie w pracy świadczonej zarówno na rzecz osób zagrożonych bezdomnością, jak i bezdomnych, które wykazują motywację do podejmowania działań na rzecz zmiany/poprawy swojej sytuacji życiowej i usamodzielnienia się.

31. [1]Jerant. A Nic o nas bez nas, Bydgoszcz 2013 r.

Warunek dotyczący motywacji jest istotny z powodu charakteru tych metod. Stąd też od osób objętych tymi metodami pracy oczekiwane są samodzielność i samodyscyplina. Celem jest rozwój osobisty osoby obejmowanej wsparciem. Jest to metoda pracy, która poprzez prowadzenie z klientem indywidualnego, kompleksowego treningu życia prowadzi do powrotu osoby do społeczeństwa.

W mentoringu społecznym wymaga się od mentora min: aktywnego udziału w życiu drugiej osoby, regularnych kontaktów, udzielanie porad, nauki podstawowych umiejętności życiowych, ciągłego motywowania i wspierania.

Mentorem może być osoba, która posiada umiejętności oraz kompetencje w zakresie dzielenia się doświadczeniem w indywidualnej współpracy z osobą objętą procesem mentoringu, potrafi motywować do zmiany dotychczasowych zachowań.

Sposób w jaki osoba bezdomna doświadcza bezpośredniej relacji w mentoringu, determinuje jego sukces; jeśli wszystkie jego/jej oczekiwane rezultaty są osiągnięte, wtedy relacja taka jest efektywna.

Za przydatnością mentoringu przemawiają doświadczenia i badania prowadzone w krajach UE. Mentoring jest tam z powodzeniem stosowany w różnych kontekstach społecznych, od wykluczonych społecznie po wspieranie rozwoju kadry menedżerskiej.

**SZCZEGÓLNĄ ROLĘ W REALIZACJI GMINNEGO MODELU WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI PEŁNI MENTOR -OSOBY BEZDOMNEJ, KTÓRY WYPEŁNIA NISZĘ W SYSTEMIE EFEKTYWNEGO I TRWAŁEGOWYJŚCIA Z BEZDOMNOŚCI.**

Pracownicy socjalni z uwagi na uwarunkowania organizacyjne określone w ustawie z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej tj. Ośrodek Pomocy Społecznej/Centrum Usług Społecznych zatrudnia pracowników socjalnych proporcjonalnie do liczby ludności gminy w stosunku jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy na 2000 mieszkańców lub proporcjonalnie do liczby rodzin i osób samotnie gospodarujących, objętych pracą socjalną w stosunku jeden pracownik socjalny zatrudniony w pełnym wymiarze czasu pracy na nie więcej niż 50 rodzin i osób samotnie gospodarujących. Ośrodek Pomocy Społecznej zatrudnia w pełnym wymiarze czasu pracy nie mniej niż 3 pracowników socjalnych. Pracownicy socjalni zatrudnieni w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej na terenie gmin nie są w stanie w pełni towarzyszyć osobie bezdomnej w procesie jej readaptacji. Z perspektywy pracownika socjalnego mentor to osoba, która kontynuuje rozpoczętą przez niego pracę nad zindywidualizowanym procesem pomocowym skierowanym do osoby bezdomnej.

**Człowiek bezdomny doświadczający tak różnych trudności chętniej zwraca się do kogoś, z kim ma bliską i pełną zaufania relację niż do osoby zawodowo oferującej pomoc urzędnika - jakim jest pracownik socjalny.**

## MENTOR

### KWALIFIKACJE

Wykształcenie średnie/ preferowane wyższe w szczególności w zakresie psychologii, resocjalizacji, pedagogiki (w tym pedagogiki specjalnej) politologii, socjologii, nauk o rodzinie. Doświadczenie w min. 3-letnie w pracy z osobami wykluczonymi lub zagrożonymi wykluczeniem społecznym.

## KOMPETENCJE I UMIEJĘTNOŚCI

- komunikacja - zdolność komunikowania się w sposób otwarty bez osadzania bezdomnego;
- umiejętności z zakresu budowania i rozwijania relacji opartych na obowiązkach i wzajemnym szacunku;
- aktywne słuchanie, formułowania pytań, a także udzielania wsparcia i formułowania informacji zwrotnych;
- zdolność do generowania opinii, rozważania alternatyw z umiejętnością praktycznego rozwiązania problemu
- odpowiedzialność i umiejętność pracy indywidualnej i grupowej pod presją czasu;
- wrażliwość w stosunku do osób o różnym poziomie wykształcenia, religii, orientacji seksualnej, narodowości;

Wymagania te dotyczą kompetencji interpersonalnych oraz wykazywanej silnej gotowości do pracy niejednokrotnie w nienormowanym czasie oraz w różnych warunkach.

## POZIOMY ODDZIAŁYWANIA MENTORA

PROFILAKTYKA  
INTERWENCJA  
INTEGRACJA

## ZAKRES MENTORINGU

Mentoring w Gminnym Modelu Wychodzenia z Bezdomności to praca z osobą bezdomną i zagrożoną bezdomnością oparta na wprowadzeniu indywidualnego asystenta i doradcy, który kompleksowo wspiera, motywuje i prowadzi osobę przez cały proces reintegracji społecznej i zawodowej, nakierowany na osiągnięcie samodzielności życiowej poprzez pełen i trwały powrót do społeczeństwa, w sposób i w czasie dostosowanym do potrzeb osoby, tak aby osoba wyszła trwale z bezdomności.



Rysunek 8. Zasady indywidualnej pracy Mentora z osobą bezdomną



Źródło: Opracowanie własne

## REKOMENDACJA:

- **Metoda mentoringu jest ukierunkowana na obecności asystenta przy osobie bezdomnej/zagrożonej bezdomnością na wszystkich etapach integracji społecznej zawodowej. Asystowanie jest metodą, w której poza pracą indywidualną z osobą bezdomną/zagrożoną bezdomnością niezmiernie ważna jest praca ze środowiskiem lokalnym. Metoda asystowania w swoim charakterze wykracza niejednokrotnie poza ramy formalnej, instytucjonalnej pomocy.**



- **Przedłużenie okresu mentoringu w odniesieniu do stopnia realizacji indywidualnej ścieżki wychodzenia z bezdomności (np. do 3 lat lub więcej). O zakończeniu procesu mentoringu powinien decydować zespół złożony min. z pracownika socjalnego i mentora wspólnie z uczestnikiem. Wraz z mentoringiem powinien być przedłużony dostęp do wszystkich usług w projekcie. Przedłużenie wsparcia mentorskiego pozwoli pogłębić pracę na postawach, zwiększy szansę na trwałość efektów i niewracanie uczestników do systemu. Ponadto da możliwość zainterweniowania w sytuacjach kryzysowych.**
- **Wskazane by osoby zaangażowane do pracy w roli mentora osoby bezdomnej legitymowały się doświadczeniem w pracy z bezdomnymi oraz klientem „trudnym”.**

## ETAPY REALIZACJI USŁUGI MENTORINGU W GMINNYM MODELU WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI

### KIEROWANIE DO USŁUGI MENTORINGU

#### ETAP I

Pracownik socjalny w ramach zawartego kontraktu socjalnego/ indywidualnego programu wychodzenia z bezdomności wskazuje konieczność wsparcia w ramach zintegrowanych usług dla osoby bezdomnej mentoringiem. Przekazuje wszystkie niezbędne informacje z posiadanej dokumentacji mentorowi oraz inicjuje spotkanie mentora z osobą bezdomną.

### NAWIĄZANIE RELACJI

#### ETAP II

To najważniejszy element w pracy mentora z osobą bezdomną. Budowanie relacji nie da się przyspieszyć, to proces długofalowy oparty na zaufaniu, cierpliwości i odpowiedzialności. Osoby bezdomne często mają trudność w nawiązywaniu bliskich relacji, dlatego na wczesnym etapie, podczas wzajemnego poznawania się, mentor powinien wykazać się szczególną empatią. Relacja mentora z bezdomnym powinna być przede wszystkim nastawiona na dobro tego drugiego. Zadaniem mentora jest jak najlepiej zrozumieć.

bezdonnego oraz okazać mu odpowiednie wsparcie, uzgodnienie celu w jakim mentor będzie z nią indywidualnie pracował. Bezdenny i mentor zaczynają od tego samego nie wiedzą o sobie nic. Wzajemne zaufanie budowane jest na wymianie mentor prezentuje bezdennemu plan działania, wnioski, spostrzeżenia, jednak to sam bezdenny decyduje o wyborze i kierunku działania.

### **BEZDOMNY MA PRAWO DO POSIADANIA DOMU I MA PRAWO DO BYCIA WOLNYM**

Relacja mentoringowa powinna być nastawiona w szczególności na:

- odkrywaniu i rozwijaniu potencjału bezdennego i jego wewnętrznej motywacji;
- ciągłej informacji zwrotnej budującą samoświadomość;
- wspólnej identyfikacji oraz analizy mocnych i słabych stron bezdennego
- wsparcie podejmowanych działań na każdym etapie
- stymulowanie kreatywności
- otwarcie bezdennego na innych ludzi i inspirowanie go do poszukiwania własnej drogi życiowej
- rozwijanie kompetencji osobistych, społecznych i zawodowych;
- wyznaczanie i okresową weryfikację celów oraz ewaluację stopnia ich osiągnięcia;

Relacja mentoringowa jest rozciągnięta w czasie, długość pozwala na zbudowanie zaufania, dopasowanie planu pomocowego do zasobów i ograniczeń osoby bezdennego.

### ETAP III

#### CEL MENTORINGU

Asystowanie osobie bezdomnej w całym procesie reintegracji społeczno-zawodowej, motywowanie do działania w rozwiązywaniu tak trudnej sytuacji życiowej w jakiej się znajduje, wspieranie w trwałym wyjściu z bezdomności.

### ETAP IV

#### ODDZIAŁYWANIE MENTORA - REALIZACJA INDYWIDUALNEJ ŚCIEŻKI WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI

Uzgodnienie z osobą bezdomną jej indywidualnej ścieżki wychodzenia z bezdomności z wykorzystaniem dostępnych zintegrowanych usług w modelu, strategii działania oraz potwierdzenie gotowości do współpracy uzgodnienie zasad współpracy oraz odpowiedzialności za jej poszczególne etapy. Indywidualna ścieżka wychodzenia to zestaw kompleksowych zindywidualizowanych form wsparcia, mających na celu wyprowadzenie osoby z bezdomności.

### ETAP V

#### WSPARCIE ŚRODOWISKOWE

W realizacji efektywnego wsparcia bardzo ważną kwestią jest wsparcie środowiskowe, które przełamuje izolację, buduje sieć kontaktów międzyludzkich i więzi emocjonalnych. Osoby bezdomne powinny uczestniczyć w życiu lokalnej społeczności np. w działaniach na rzecz seniorów. Wiele osób bezdomnych ma również zerwane więzi rodzinne praca nad ich odbudowaniem jest kluczowa ponieważ osoba bezdomna ma szansę „wyjść z zaklętego kręgu” stać się członkiem rodziny, który w tej rodzinie ma swoje ustabilizowane miejsce.

## MONITOROWANIE I EWALUACJA

### ETAP VI

Ocenę stopnia osiągniętych efektów i dostrzegalnych zmian należy prowadzić na bieżąco, ważne jest rozliczanie ustalonych działań po ich zakończeniu oraz ukazywanie osobie bezdomnej osiągniętych rezultatów, podkreślanie jego roli w osiągnięciu celów.

Zaleca się systematyczny kontakt mentora z pracownikiem socjalnym min. 1 raz w miesiącu w celu wspólnego omówienia procesu pomocowego, jego efektów i niepowodzeń.

## PODSUMOWANIE

Opracowany i testowany Gminny Model Wychodzenia z Bezdomności to narzędzie odpowiadające na aktualne potrzeby w zakresie rozwiązywania problemu bezdomności w konwencji innowacyjnej odpowiadającej na trwałe rozwiązanie tego problemu społecznego. Bezdomność to spectrum różnorodnych problemów społecznych, które uznajemy w polityce społecznej za najtrudniejsze do zniwelowania.

Aktualnie problem, bezdomności to wyzwanie dla obszaru ogólnokrajowej polityki społecznej. Procedowana Krajowa Strategia Rozwoju usług społecznych oraz deinstytucjonalizacji to paradygmat dla samorządów gminnych na wprowadzanie tego rozwiązania jako tzw. „kroczącej zmiany”. Proces rozwoju w obrębie społeczności lokalnych w formach zindywidualizowanych usług to proces dla ludzi i jak najbliżej ludzi.

Zintegrowane usługi w ramach Komponentu B modelu pozwalają na stworzenie zindywidualizowanego pakietu dedykowanego osobie bezdomnej, to rozwiązanie „szyte na miarę potrzeb i oczekiwań”. Wprowadzenie do kompleksowego systemu wsparcia dla osób bezdomnych kluczowych usług w formie Mentoringu i mieszkalnictwa treningowego to realna pomoc w trwałym wyjściu z kryzysu bezdomności



Niska efektywność wychodzenia z kryzysu bezdomności z wsparciem wyłącznie w formach instytucjonalnych min. schronisk, noclegowni, ogrzewalni, kontraktów socjalnych, indywidualnych programów wychodzenia z bezdomności i wyłącznej pracy socjalnej to czas na wprowadzenie zmian.

Rozwiązanie w formie wdrożenia Gminnego Modelu Wychodzenia Bezdomności to szansa dla samorządów lokalnych, aby w rzetelny sposób odpowiadać na aktualne problemy społeczne, które identyfikujemy i to również szansa dla osób w kryzysie bezdomności.

Pamiętajmy, że dom dla każdego z nas jest terapią, pomoc instytucjonalna nie zapewni nigdy poczucia bezpieczeństwa i nie powoduje znaczącego wzrostu motywacji do zmiany swojej trudnej sytuacji życiowej. Proponowane rozwiązanie może mieć niewątpliwie wpływ na nową jakość rozwiązania systemowego w zakresie koordynacji i upowszechniania usług społecznych. To stworzenie ram dla tworzenia kooperacji partnerskich na rzecz wielosektorowej w współpracy w rozwiązywaniu problemu bezdomności i niwelowaniu jego skutków. Model jest poradnikiem kierowanym do władz lokalnych, które chcą być nazywane mianem odpowiedzialnych społecznie.

**Załącznik nr. 1**

*Wzór Indywidualnej Ścieżki Wyjścia z Bezdomności*

<b>INDYWIDUALNA ŚCIEŻKA WYJŚCIA Z BEZDOMNOŚCI</b>	
<b>W RAMACH GMINNEGO MODELU WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI</b>	
Data sporządzenia	Imię i nazwisko MENTORA OSOBY BEZDOMNEJ
<b>I DANE OSOBOWE OSOBY BEZDOMNEJ</b>	
Imię i nazwisko	
Pesel	
Data i miejsce urodzenia	
Miejsce ostatniego zameldowania	
Miejsce aktualnego pobytu	
Obywatelstwo	
Telefon kontaktowy	
<b>II KWALIFIKACJE I UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWE</b>	
Wykształcenie	
Kwalifikacje –kursy szkolenia	
Umiejętności zawodowe	
Staż pracy	
Miejsca pracy-wykonywany zawód	
<b>III SYTUACJA ZDROWOTNA</b>	
Stan zdrowia	
Choroby przewlekłe	



Zdiagnozowane choroby psychiczne	
Przyjmowane leki	
Orzeczenie o niepełnosprawności	
<b>IV UZALEŻNIENIA</b>	
Rodzaj uzależnień	
Odbyte leczenie	
Podjęte i zakończone terapie	
<b>V SYTUACJA MATERIALNA</b>	
Źródła utrzymania	
Zadłużenia (wysokość z określeniem wobec kogo)	
Otrzymywana pomoc rzeczowa (formy i źródła)	
<b>VI WSPARCIE INSTYTUCJONALNE</b>	
Pobyty w schroniskach/noclegowniach/schroniskach	
Z pomocy jakich instytucji osoba aktualnie korzysta	
Zarejestrowanie w ewidencji osób bezrobotnych w PUP	
<b>VI SYTUACJA RODZINNA</b>	
Stan cywilny	
Kontakty z rodziną (częstotliwość, formy kontaktów)	
Dane członków najbliższej rodzin/ stopień pokrewieństwa/ miejsce zamieszkania)	
Stan władzy rodzicielskiej nad dziećmi	
Alimenty –wysokość na poszczególne osoby uprawnione	
Konflikty rodzinne (rodzaj, czas trwania)	



Procedura „ Niebieska Karta ”

### VII ANALIZA WŁASNEJ SYTUACJI DOKONANA PRZEZ OSOBĘ BEZDOMNĄ

Zgłaszane oczekiwania, plany, marzenia

Mocne strony

Słabe strony

### VIII WSTĘPNA OCENA MENTORA

Identyfikowane problemy osoby bezdomnej , które są priorytetowe do rozwiązania

Zasoby, jakimi dysponuje osoba bezdomna i można je wykorzystać w procesie wychodzenia z bezdomności

Istniejące ograniczenia, które mogą mieć wpływ na planowane działania





Ocena motywacji osoby bezdomnej do dokonania zmian i podjęcia współpracy

**PLANOWANE INDYWIDUALNE DZIAŁANIA WOBEC OSOBY BEZDOMNEJ**

I.p.	Rodzaj działania	Zadania do realizacji	Termin realizacji	Osoby i instytucje odpowiedzialne
1)				
2)				
3)				
4)				
5)				



--	--	--	--	--

**RALIZACJA PLANU DZIAŁANIA**

l.p.	Data realizacji	Zrealizowane zadanie	Osoba/institucja realizująca	Ocena realizacji (efekty, trudności, itp.)
1)				
2)				
3)				
4)				
5)				

**OCENA KOŃCOWA REALIZACJI INDYWIDUALNEJ ŚCIEŻKI WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI**



<p>Data oceny i podpis MENTORA OSOBY BEZDOMNEJ</p>	

Załącznik nr. 2

Wzór tygodniowej karty usługi mentoringu

KARTA USŁUGI MENTORINGU					
W RAMACH GMINNEGO MODELU WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI					
za okres.....					
Imię i nazwisko osoby objętej mentoringiem					
I.p.	Data i miejsce realizacji	Czas realizacji	Zrealizowane działanie	Osoba/institucja uczestnicząca	Ocena realizacji (efekty, trudności, itp.)
1)					
2)					
3)					
4)					
5)					



6)					
7)					
8)					
9)					

**UWAGI :**

Podpis osoby objętej usługą mentoringu

Podpis mentora



**Załącznik nr. 3**

**Wzór miesięcznego raportu usługi mentoringu**

<b>RAPORT MIESIĘCZNY USŁUGI MENTORINGU</b> <b>W RAMACH GMINNEGO MODELU WYCHODZENIA Z BEZDOMNOŚCI</b> <b>za miesiąc ..... rok.....</b>	
<b>Imię i nazwisko osoby objętej mentoringiem</b>	
<b>Cele postawione do realizacji w okresie objętym raportem</b>	
<b>Stopień realizacji zadań zaplanowanych w ramach Indywidualnej Ścieżki Wychodzenia z Bezdomności</b> <i>(w tym osiągnięcia osoby bezdomnej, problemy, istotne wydarzenia związane z realizacją , proponycje do ewentualnych zmian, zakres współpracy instytucjonalnej, rodzaj zastosowanych zintegrowanych usług)</i>	



--

**UWAGI :**

--

Podpis osoby objętej usługą mentoringu

Podpis mentora

--	--