

## Pracovní seznam

### Využívá Vaše zařízení principů Trauma zohledňující péče?

Otázce, jak nejlépe pomáhat osobám v krizi, je věnováno stále více pozornosti a výzkumů.

V posledních deseti letech upadla obliba autoritativních a trestajících přístupů na úkor takových, které chápou důležitost posilování důvěry, budování bezpečného prostředí a zapojování a zplnomocňování podporované osoby (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, 2014).

Z těchto základů vzešel nový přístup, nazývaný Trauma zohledňující péče (v orig. Trauma-Informed Care - TIC) (Hopper, Bassuk & Olivet, 2010). Trauma zohledňující prostředí představuje navazující krok a převádí principy TIC do praxe (Homeless Children's, 2015).

Nový, „měkký“, přístup, reprezentovaný TIC, je podporován rostoucím množstvím výzkumů, především díky svému zaměření na minimalizaci stresu a zplnomocnění podporované osoby. Například výsledky z pole neurobiologie ukazují, že nadměrný stres, trauma a zanedbávání mají silný negativní vliv na ty části mozku, zodpovědné za myšlení a paměť, často s dlouhodobými následky – především pak u dětí (American Association of Children's, 2010). Život ve stresovém prostředí (obzvláště v zařízeních, kde mají klienti pramalou kontrolu a možnost rozhodovat o svém okolí) může přispívat budování pocitu bezmoci (Burn, 1992).

Naproti tomu se TIC zaměřuje na posilování důstojnosti a možnosti rozhodovat, mít kontrolu (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, 2014).

Výše zmíněné, ale i další zdroje naznačují, že prostředí, které u podporovaných osob vyvolává stres – ať už se jedná o prostředí sociální, mentální, či fyzické – může být kontraproduktivní a může klienty rozptylovat v době, kdy se potýkají s jinou krizovou situací. Architektura a prostředí může také ovlivnit úroveň stresu klienta a tím zpomalit jeho zotavení.

### Seznam

Vytvořili jsme předběžný seznam, který jednotlivým organizacím pomůže vytvořit pro své klienty vhodná prostředí. Skrze tento seznam lze zhodnotit, do jaké míry umožňuje prostředí budovy **naplnění šesti základních lidských potřeb**, které jsme identifikovali v literatuře i v našem vlastním výzkumu. Je třeba jednak aplikovat principy TIC v budovách, jednak „potřeba operacionalizovat principy TIC a propojit je s měřitelnými a vyhodnotitelnými kvantitativními nástroji“ (Hopper, Bassuk & Olivet, 2010, p. 94). Pracovní verze takového hodnotícího nástroje je k dispozici na následujících stránkách k Vašemu posouzení a zpětné vazbě, která napomůže dalšímu vývoji.

## Jak se seznamem pracovat

Níže uvedený seznam Vám poskytne šanci zhodnotit současnou situaci posouzením toho, jak dobře Vaše zařízení umožňuje klientům naplnit jejich šest základních lidských potřeb.

Seznam je využitelný pro každé zařízení, které pracuje s osobami v hmotné nebo emoční krizi a které poskytuje denní služby či nocleh. Projděte své zařízení s tímto seznamem v ruce. Věnujte pozornost prostorovému rozložení, značení, osvětlení a především tomu, do jaké míry budova podporuje proces, kterým podporovaná osoba prochází. *Ideálně by měl být každý indikátor hodnocen na základě několika prvků v budově.* Ohodnoťte rozsah a charakter prvků podporujících daný indikátor a přiřadte body od 1 (nejméně) do 5 (nejvíce).

Samozřejmě je ideální mít ve všech kategoriích 5 bodů, nicméně ne všechna zařízení budou perfektní ve všech ohledech. Buďte ve svém hodnocení upřímní.

Hodnotí se na škále 1–5 (1 je málo, 5 nejvíce). V závorkách jsou uvedeny odkazy na výzkumy, které daný indikátor podporují a vysvětlují (viz seznam zdrojů).

Hodnota a její indikátory	Příklad indikátoru	Hodnocení (1–5)
<b>Důstojnost a sebejistota</b>		
Předepsané povinnosti/pravidla je možno naplňovat flexibilně <sup>22</sup>	Je možno vstupovat/odcházet libovolným určeným vchodem	
Identita jednotlivce je respektována <sup>22</sup>	Lůžka mají kromě čísla i prostor na jméno uživatele	
Design zařízení eliminuje rozdíly v moci <sup>1</sup>	Na hlavních chodbách nejsou dveře/cedule „pouze pro personál“	
Prostředí působí pozitivně <sup>17</sup>	Přítomna je výzdoba, umění, či jiné pozitivní prvky. Prostředí je v optimistických barvách	
Vyhýbání se předmětům a povrchům, které mají negativní asociace / jsou spouštěče <sup>17</sup>	Černé kovové prvky připomínající vězení nejsou používány	
<b>Zplnomocnění/Osobní kontrola</b>		
Klienti si mohou upravit prostředí dle svých preferencí <sup>17,7</sup>	Židle mají různé tvary a velikosti pro různé konstituce	
Klienti si mohou zvolit míru společenského kontaktu	„Trucovny“, výklenky, nebo oddělené sezení poblíž hlavních společenských prostor.	
Odstraňování či absence excesivních pravidel vedoucích k naučené bezmoci. <sup>7</sup>	Klienti si mohou vybrat z několika programů, setkání, aktivit.	
Klienti mají slovo v organizaci vnitřního řádu zařízení <sup>17</sup>	Klienti mohou ke svým dveřím umísťovat cedulku „ano“, či „ne“, vyjadřující jejich zájem a návštěvy	
Vnímaný dohled ze strany zaměstnanců je minimalizovaný	Dveře do osobních prostor mají zámky a/nebo zaměstnanci klepou/oslovují klienty, než vstoupí.	

<b>Bezpečnost, Soukromí a Osobní prostor</b>		
Dostatečný počet bezpečných úložišť, ke kterým je snadné se dostat a používat je	Snadno dostupné ukládání věcí pro klienty, ať již přes noc, nebo v průběhu dne	
Jasně a snadno rozeznatelné prostorové vymezení oblastí <sup>17</sup>	Velké víceúčelové místnosti pro zaměstnance a klienty jsou jasně vyznačené a intuitivní	
Prostory nejsou tajemné, či strašidelné a poskytují informace o rozložení a využití <sup>17</sup>	Široké a přehledné chodby. Světla pomáhající při navigaci prostorem.	
Pocit bezpečí <sup>17</sup>	Citliví klienti mohou být odstíněni od pohledů ostatních.	
Soukromí je alespoň vizuální skrze bariéry <sup>28 7</sup>	Hromadné ložnice mají závěsy umožňující soukromí	
Prostředí poskytuje zvukové soukromí <sup>28</sup>	Citlivé oblasti (např. takové kde se komunikují osobní informace), toalety, koupelny a konzultační místnosti jsou zvukově izolované.	
Osobní prostor klientů je při povinných aktivitách respektován	Židle a křesla s područkami umožňují klientům vymezit si osobní prostor.	
Prostředí nepodporuje pocit přeplnění, pocitově ani fakticky <sup>7</sup>	Holandské dveře (horní polovina lze otevřít separátně) rozptylují klaustrofobní dojem malých koupelen	
<b>Vyrovňávání se se stresem</b>		
Klienti mají možnost stáhnout se do prostoru, který vnímají jako bezpečný <sup>1 22</sup>	Soukromé, nebo polo-soukromé prostory jsou k dispozici pro případy nepohodlí kvůli velkým skupinám	
Hluk je pod úrovní, při které by rušil / byl aktivně vnímán	Akustické stropní/stěnové panely snižující ve velkých prostorách míru hluku	
Prostředí působí klidně <sup>1</sup>	Barvy, vzory a rozměry, spolu s dalšími charakteristikami napomáhají budovat dojem klidu a pohody	
Prostředí umožňuje přístup k přírodě (vizuálně, či fakticky), nebo přírodním prvkům <sup>18</sup>	Okna do zahrady, nebo květiny v místnostech	
<b>Pocit komunity / sounáležitosti</b>		
Prostředí podporuje dojem přátelství a spolupráce <sup>1</sup>	Rozložení chodeb a pokojů podporuje setkávání a možnosti komunikace, například nástěnky	
Prostor napomáhá vytváření skupinek a členství <sup>22</sup>	Nábytek umožňující komunikaci v menších skupinkách	
<b>Krása a Význam</b>		
Prostor působí „domácky“ <sup>21</sup>	Přírodní materiály, neprůmyslové osvětlení, drobné detaily vyvolávající dojem pohodlí	
Prostředí umožňuje zorganizovat si osobní věci / předcházet chaosu <sup>1 3 5 24</sup>	Lůžka k sobě mají dostatečné úložní prostory a umožňují klientům roztřídit si věci	
<b>Celkem bodů ze 130</b>		<b>/130</b>

## Vyhodnocení

104–130	Zařízení vykazuje známky důkladné pozornosti většině aspektů.
78–103	Zařízení se většina indikátorů věnuje na dobré úrovni.
54–77	Zařízení buď některé indikátory řeší dobře a další průměrně, nebo většinu obstojně a několik zanedbává.
30–53	Zařízení zanedbává vícero indikátorů.
Pod 30	Zařízení se indikátorům povětšinou nevěnuje, nebo tak činí málo důkladně.

Taktéž může být zajímavé zprůměrovat výsledky indikátorů za jednotlivé kategorie (důstojnosti, zplnomocňování atd.) a tak zjistit, zdali nejsou některé potřeby upřednostňovány na úkor jiných.

## Zdroje:

1. American Association of Children's Residential Centers (2010). Redefining residential: trauma-informed care in residential treatment. Retrieved from [www.aacrc.dc.org](http://www.aacrc.dc.org).
2. Banyard, V., & Graham-Bermann, S. (1998, July). Surviving Poverty: Stress and Coping in the Lives of Housed and Homeless Mothers. *American Journal of Orthopsychiatry*, 68(3), 479-489.
3. Baum, A., & Davis, G. (1976). Spatial and social aspects of crowding perception. *Environment and Behavior*, 8, 527-544.
4. Baum, A., Gatchel, R., Aiello, J., & Thompson, D. (1981). Cognitive mediation of environmental stress. In J. (. Harvey, *Cognition, social behavior, and the environment* (pp. 513-534). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
5. Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effects of physical surroundings and employee responses. *The Journal of Marketing*, 69-82.
6. Bubloz, M. & Sontag, S. (1993). Human Ecology Theory. In *Sourcebook of Family Theories and Methods: A Contextual Approach*. P.G. Boss, W.J. Dohert, R. LaRossa, W.R. Schumm, and S.K. Steinmetz, ed. New York: Plenum Press, p. 419-450.
7. Burn, S. (1992). Loss of Control, Attributions, and Helplessness in the Homeless. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(15), 1161-1174.
8. Comerio, M. C. (1987). Design and empowerment: 20 years of community architecture. *Built Environment* (1978-), 15-28.
9. Cross, J. E. (2001). What is sense of place? In Archives of the Twelfth Headwaters Conference. Gunnison, CO: Western State Colorado University. Found at [http://western.edu/sites/default/files/documents/cross\\_headwatersXII.pdf](http://western.edu/sites/default/files/documents/cross_headwatersXII.pdf)
10. Duttweiler, P. (1984). The Internal Control Index: A Newly Developed Measure of Locus of Control. *Educational and Psychological Measurement*, 44, 209-221.
11. Epel, E., Bandura, A., & Zimbardo, P. (1999). Escaping homelessness: The influences of self-efficacy and time perspective on coping with homelessness. *Journal of Applied Social Psychology*, 29(3), 575-596.
12. Elias, J.E., & Inui, T.S. (1993). When a house is not a home: Exploring the meaning of shelter among chronically homeless older men. *The Gerontologist*, 33(3) 396-402.

13. Evans, G., Schroeder, A., & Lepore, S. (1996). The Role of Interior Design Elements in Human Responses to Crowding. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(1), 41-46.
14. Finley, S. & Barton, S.C. (2003). The power of space: constructing a dialog of resistance, transformation, and homelessness. *Qualitative Studies in Education* 16(4), 483-487.
15. Goering, P., Durbin, J., Trainor, J., & Paduchak, D. (1990). Developing housing for the homeless. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 13(4), 33-42.
16. Guthrie, K. A., & O'Donnell, C. (n.d.). Trauma-informed care: Building environments that lead homeless veterans toward recovery. Parts I & II. PowerPoint presentation.
17. Hopper, E., Bassuk, E. and Olivet, J. (2010). Shelter from the storm: trauma-informed care in homelessness services settings. *The Open Health Services and Policy Journal* 3, 80-100.
18. International Well Building Institute (2015). WELL Building Standards version 1. Retrieved from <https://www.wellcertified.com/>
19. Kim-Godwin, Y. S., Clarke, P. N., & Barton, L. (2001). A model for the delivery of culturally competent community care. *Journal of Advanced Nursing*, 35(6), 918-925.
20. Lepore, S., Evans, G., & Schneider, M. (1991). Dynamic role of social support in the link between chronic stress and psychological distress. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 899-909.
21. McCracken, G. (1989). "Homeyness": A cultural Account of One Constellation of Consumer Goods and Meanings. In E. Hirschman, *Interpretive Consumer Research* (pp. 168-183). Provo UT: Association for Consumer Research.
22. Miller, A. and Keys, C. (2001). Understanding dignity in the lives of homeless persons. *American Journal of Community Psychology*, Vol. 29, No. 2, 331-354.
23. National Center on Domestic Violence, Trauma & Mental Health (2011). Tips for creating a welcoming environment. Creating trauma-informed services: Tipsheet Series. Retrieved from [www.nationalcenterdvtramamh.org](http://www.nationalcenterdvtramamh.org).
24. Neale, J., & Stevenson, C. (2013). A qualitative exploration of the spatial needs of homeless drug users living in hostels and night shelters. *Social Policy and Society*, 122(4), 533-546.
25. Newell, P. (1995). Perspectives on Privacy. *Journal of Environmental Psychology*(15), 87-104.
26. Orth, U. R., & Wirtz, J. (2014). Consumer processing of interior service environments: The interplay among visual complexity, processing fluency, and attractiveness. *Journal of Service Research* 17(3), 269-309.
27. Seligman, M. (1975). *Helplessness*. San Francisco: Freeman.
28. Sikorska-Simmons, E. (2001). Development of an instrument to measure resident satisfaction with assisted living. *Journal of Applied Gerontology*, 20(1), 57-73.
29. Stewart-Pollack, J. & Menconi, R. (2005). Designing for privacy and related needs. New York: Fairchild.