

## TÉMATA:

- Úvod do tematiky - postavení a význam odborného sociálního poradenství v ČR,
- Principy poradenské činnosti se specifickým zaměřením na osoby se zdravotním postižením,
- Nejčastěji užívané metody, časová a osobní hranice mezi poradcem a klientem,
- Chyby a nesprávné postupy v poradenství pro osoby se zdravotním postižením – praktické příklady, zkušenosti účastníků,
- Vzdělávání sociálních pracovníků,
- Problémové situace nebo postupy při uplatňování standardů kvality SS a jejich řešení.
- *Závěrečný test.*

*Témata se ve výkladu prolínají 😊*

**Specifika poradenské praxe pro osoby se zdravotním postižením**

Lektor: PhDr. Mgr. **Libor Novosád**, Ph.D.

- předseda SR APZP ČR
- poradenský spec. pedagog a soc. pracovník
- OA na Katedře křesťanské soc. práce CMTF UP
- ext. na Katedře soc. politiky a soc. práce FSS MU
- ext. na CARITAS VOŠ sociální v Olomouci
- člen Vědecké rady FSS OU
- člen rady AVŠP
- člen výboru SSP ČR
- člen redakční rady čas. Sociální práce/Sociálna práca
- člen OSV při VVZPO

**NOVOSAD L.: *Tělesné postižení jako fenomén i životní realita.* Portál 2011.**

**NOVOSAD L.: *Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním.* Portál 2009.**

**NOVOSAD L.: *Základy speciálního poradenství.* Portál, Praha 2000, reed. 2006.**

**Podíl, spoluautorství:**

**MATOUŠEK O. a kol.: *Encyklopedie sociální práce.* Praha: Portál, 2013.**

**MICHALÍK J. a kol.: *Zdravotní postižení a pomáhající profese.* Portál 2011.**

## STANDARDSY KVALITY SOC. SLUŽEB

### I. PROCEDURÁLNÍ STANDARDSY

- a) Služba a uživatelé
- CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
- OCHRANA PRÁV UŽIVATELŮ
- JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU
- SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY
- PLÁNOVÁNÍ A PRŮBĚH SLUŽBY
- ZVLÁDÁNÍ RIZIKOVÝCH SITUACÍ
- OSOBNÍ ÚDAJE
- STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
- NÁVAZNOST NA DALŠÍ ZDROJE

### II. PERSONÁLNÍ STANDARDSY

- PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB
- PRACOVNÍ PODMÍNKY A ŘÍZENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
- PROFESNÍ ROZVOJ PRACOVNÍKŮ A PRACOVNÍCH TÝMŮ

### III. PROCEDURÁLNÍ STANDARDSY

- b) Informace a provoz aj.

- MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY
- INFORMOVANOST O SLUŽBĚ
- PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
- NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE
- ZAJIŠTĚNÍ KVALITY SLUŽEB
- EKONOMIKA (+ administrativa organizace)

### Zavádění, realizace, kontrola:

- Ke každému ze standardů jsou zpracovány indikátory, kritéria\* jeho naplňování.
- Organizace formou metodik, předpisů a nařízení zabezpečuje, aby byly standardy naplňovány.
- Inspekce QSS (ÚP ČR - KrP) posuzuje dle kritérií\*, jak jsou jednotlivé standardy plněny.
- Výsledek – bez připomínek, s připomínkami a lhůtou na odstranění, s pokutou, zastavení činnosti.

**Standardsy kvality sociálních služeb**

SocPor je zakotveno v **ZoSS** č. **108/2006** Sb. a člení se na základní a odborné sociální poradenství, evaluace kvality = SQSS

ZoSS stanovuje i požadavky na **vzdělání** SPr. – změny dle zákona o SPr.

**Poradenství pro OZP definujeme jako komplex poradenských služeb určených specifickým skupinám jedinců, kteří jsou znevýhodněni zdravotně či sociálně a jejichž primární nemoc, postižení, dysfunkce má dlouhodobý nebo trvalý charakter, a jimž hrozí vznik handicapu, jsou ve svízelné či rizikové situaci, mají narušené sociální fungování a mohou se nacházet ve stavu životní nepohody a sociálního vyloučení.**

- Občanská společnost i moderní pojetí sociálních služeb dává občanům možnost, resp. **právo volby** takové služby, která svoji povahou, formou, obsahem atd. odpovídá představám a potřebám OZP v obtížné či rizikové životní situaci.
- Aby toto právo mohl uplatnit musí být na řešení své situace připravený, zainteresovaný i dostatečně informovaný a orientovaný v systému sociální péče a sociálních služeb. Musí tedy mít potřebné **kompetence!**
- **K tomu mu může pomoci odborné sociální poradenství!**

## **1) Význam a postavení OSP pro OZP**

- Nesprávně vedená nebo neaktuální poradenská pomoc může klienta poškodit na celý život a **odradí** jej od dalšího hledání pomoci!
- Co je **smyslem** poradenské práce?
  - změna situace,
  - zlepšení sociálního a osobního fungování,
  - podpora obousměrně pozitivních vztahů osoba vs. rodina, komunita, společnost
  - nalezení, využití a rozvoj veřejných i osobních zdrojů
  - podpora při zvládnutí obtížných situací, seberozvoj
  - zvýšení nezávislosti, vedení ke svépomoci

**Priority** OSP = řešení rizika sociální exkluze a funkční ngramotnosti, diskriminace a problémů s bydlením, zaměstnaností, bezdužností, zneužitím, podpora „obětí“ transformace pobytových služeb apod.- tedy **nejen** sociální dávky a soc. služby a kompenzační pomůcky

## 2) Význam a postavení OSP pro OZP

- **Poradenství pro OZP by mělo:**
  - ... objektivizovat **náhled** veřejnosti a politické reprezentace na „zdravotní postižení“ a potřeby těch, kteří s ním žijí,
  - ... reflektovat životní situaci (mj. rizika a znevýhodnění) OZP a napomáhat jim naplňovat **potřeby**, které z ní vyplývají
  - ... zlepšovat **povědomí o možnostech**, diverzitě, životní situaci, problémech a prožívání osob s postižením
- **Mainstreaming = život v hlavním proudu, inkluzivní bytí, společnost, životní prostředí a opatření – „design for all“**
- **Empowering = zmocňování (moc k sebeřízení, klient je partner a expert na vlastní život a rozhodování o něm) a jasné vymezení hranic mezi péčí–pomocí–radou a podporou**
- **Člověk / osoba na prvním místě (person in first), reflektovat formativní vliv verbalizace (formulace slovního vyjádření obráží postoj): Ne „postižený“, ale „člověk“!**
- **Antidisabilismus a depatologizace postižení: odmítnutí předjímání neužitečnosti, nedostatečnosti, abnormality OZP**

## Východiska a trendy I.

- **Implementace** principů holistického přístupu, sebeurčujícího života, normalizace a inkluze (mainstreamingu\*), přístupnosti, „práce pro všechny“
- **Akcent na kvalitu života** = dobré životní podmínky, neomezení žádoucích aktivit a pocit štěstí + např. **cílem rehabilitace** OZP nejen soběstačnost a práce schopnost, ale stabilizace stavu a zpomalení jeho zhoršování
- **Zohlednění - OZP vs. nároky prostředí, souvislost s koncepty sociálního fungování a ekologickým v SP.**
- Mluvíte-li o nepostižených lidech, **mluvte o lidech bez postižení**, spíše než o normálních, tělesně schopných nebo zdravých lidech (zdraví není opozitum k postižení!).
- **Handicap není synonymem postižení.** Je to znevýhodnění vytvářené společností, prostředím či jednotlivci. Např. pro člověka na vozíku není v bariérové budově handicapem jeho fyzické postižení, ale schody. Handicap vzniká až jako možný sekundární důsledek postižení, jenž je podmíněn bariérami všeho druhu, postoji společnosti a nedostatečnými systémovými mechanismy, které by redukovaly případnou závislost na pomoci společnosti a následky postižení či funkční poruchy dostatečně kompenzovaly.

## Východiska a trendy II.

## **Předcházení a řešení předsudků (*stereotypů*) je jedním ze základních úkolů poradenství pro OZP!**

- různá pojetí: předsudek = stereotyp, v prostředí ČR častější: **předsudek** = negativní, záporný *stereotyp*, může vést k **diskriminaci**, nerovnému zacházení
- Myšlení ve **stereotypech** je běžnou lidskou reakcí. Každý člověk myslí ve stereotypech! Lidé vyvozují nové informace ze starých zkušeností: např. pokud jsem měl špatnou zkušenost s určitou osobou či skupinou osob.
- **Hodnocení** někoho na základě našich představ o určité skupině, k níž podle nás jedinec patří, bez posouzení toho, co o něm skutečně víme. **Šablonovité postoje**, které nevychází z naší přímé zkušenosti.
- Jsou běžnou součástí vnímání lidí, umožňují nám rychlou orientaci ve světě, vytvářejí pocit bezpečí. !!! **Zevšeobecňování**, tedy i myšlení ve stereotypech, nám pomáhá řešit nové i komplikované situace. Mají emocionální náboj a jsou racionálně nezdůvodnitelné.

**Práce s předsudky a stereotypy:  
jaký je mezi nimi rozdíl?**

## **Pozitivní / negativní** předsudky:

- + Poznámka, komentář nebo hodnocení, které obsahuje úsudek o určité skupině, a které má **kladný** náboj.
- - Mají **záporný** náboj a často jsou nepřátelsky laděny. Z pohledu příslušníka určité skupiny, která je obětí těchto předsudků, bývají tyto poznámky vnímány jako urážky, osočování či nadávky. Mohou mít i podobu nenápadné poznámky, která se traduje tak často, že si její negativní náboj ani neuvědomujeme.  
!!! Předsudky jsou zdrojem či

východiskem všech forem **diskriminačního jednání**.

- Jsou vyvolány nepřijetím jinakosti, různosti, jsou projevem **xenofobie** = strach z odlišného, neodpovídajícího obecné normalitě
- Jsou zdrojem **intolerance** a nedorozumění, nepochopení
- **Předsudky**, předpojatosti:
  - ✓ odmítavé,
  - ✓ segregující,
  - ✓ paternalisticko-ochranitelské
  - ✓ protektivně-paušalizující
  - ✓ idealizující
  - ✓ „haló efekt“, generalizují

# **Předsudky a diskriminace**

# Rozhovor = základní nástroj pomoci a podpory v OSP a SPr.

- Potřeby OZP, nejen jako uživatelů soc. služeb, jsou velmi odlišné, různorodé a z jejich aktuální situace **přirozeně** vyplývají i specifika práce s nimi, čímž definují rámec i obsah kontraktu.
- Vyjednávání o kontraktu = poradenské zakázce se odehrává prostřednictvím, resp. v rámci rozhovoru. Jeho hodnota závisí na dovednostech a zkušenostech pracovníka, na prostředí i na introspektivní schopnosti klienta vnímat sebe sama, správně své projevy interpretovat a na ochotě vypovídat. Významný je též situační kontext rozhovoru.
- Orientace rozhovoru – mj. na (!faktor vzájemného **prolínání** se!):
  - Klienta, **osobu**,
  - problém,
  - Limity a **možnosti**,
  - „**příběh**“, smysl, o čem to vypovídá
  - **řešení, cíl.**

**! Správná (tj. situaci a potřebám odpovídající) formulace problému, potřeb a cíle předurčuje úspěch řešení !**

- Rozlišujeme rozhovor **skupinový** nebo **individuální**, podle **způsobu** vedení rozhovoru, rozeznáváme mj.:
- **nedirektivní techniky rozhovoru** – kupř. Rogers vychází z toho, že pohled člověka na jeho vlastní problémy je nejvhodnějším základem pro jejich pochopení a rozbor. Pracovník akceptuje klienta takového, jaký je, neudílí obecné rady, nehodnotí, nemoralizuje, nekritizuje;
- **direktivní techniky rozhovoru** – rozhovor má formálnější rysy, pracovník má „vůdčí“, aktivnější pozici, je možné klást připravené otázky, přiměřeně radit, hodnotit popř. uklidňovat klienta.

**Společná východiska pro vedení rozhovoru I.**

- Z hlediska míry formalizace rozhovoru rozlišujeme:
  - rozhovor **volný** – spontánní, spíše neformální a pracovníkem neusměrňovaná výpověď klienta;
  - rozhovor **řízený** – plně nebo částečně standardizovaný (tj. mající stanovenou formu), jenž vyžaduje předběžnou přípravu, vhodnou volbu otázek v určitém sledu, respektujícím cíl rozhovoru a osobnost klienta. Otázky se používají otázky uzavřené (s volbou odpovědi ano–ne–nevím) nebo otevřené (odpověď formuluje dotazovaný klient).
- Během rozhovoru pracujeme jak s otázkami **přímými**, směřujícími přímo k problému, k předmětu rozhovoru, tak s otázkami **nepřímými**, jež vedou ke zjišťovanému „oklikou“, resp. prostřednictvím volného, šířeji pojatého rozhovoru.

## Společná východiska pro vedení rozhovoru II.

- **Fáze rozhovoru:**

- úvodní – slouží k navození partnerské atmosféry a kontaktu, rozhovor by měl začínat obecnými otázkami. Klient by měl vědět, k čemu rozhovor slouží, jak se jeho odpovědi mohou promítnout do dalšího směřování pomoci,
- hlavní – zaměřená na konkrétní problém a jeho širší okolnosti,
- závěrečná – mělo by dojít k racionální analýze sdělení a společnému shrnutí sděleného i domluvě o dalším postupu.
- Náplň jednotlivých částí i realizace celého rozhovoru se liší podle cíle a zaměření rozhovoru. V praxi se však tyto části či typy rozhovoru doplňují a prolínají.

**Společná východiska pro vedení rozhovoru III.**

Co kdo od rozhovoru **očekává**:

- **Klient** = zlepšení situace, řešení problému, změnu, podporu
- **Pracovník** = spolupráci s klientem(+!) vs. seberealizaci(-!)

Jaký je **cíl** rozhovoru:

- Navození komunikace a cesty k řešení vs. „vypovídání se“

Cíl v **kontextu** klientovy situace či jeho potřeb, tzn. klient:

- Ví a je schopen formulovat, co chce, potřebuje (náhled, změnu, řešení), ale neví, jak toho může dosáhnout, nebo se nevyzná v možnostech pomoci a jí předcházejících procedurách („sociální administrace“),
- Cítí frustraci/nepohodu, ale není schopen formulovat, co chce či potřebuje (nutná podpora i jako prevence agresivity)
  1. definování potřeb,
  2. volba cíle,
  3. domluva o strategii,
  4. řešení,
  5. dosažení cíle.

**Rozhovor-očekáváníí-cíl-potřeby**

**Otevření spolupráce** - nejběžnější zahajovací otázka je: „Co pro Vás mohu udělat?“

### ***4 základní témata podle Andersena***

- Jak Vás napadlo přijít sem za mnou? (Ptát se na to dává možnost dozvědět se, co klient čeká, co je tou nadějí, která jej přivedla).
- Jak bychom měli našeho společného setkání využít? (Jde o hledání společného tématu.)
- Je to, na čem teď spolupracujeme, o čem mluvíme, opravdu to, co potřebujete? (Pracovník se potřebuje ujistovat, že kroky, které s klientem podniká, míří tam, kam klient chce, jen klient je expertem na svůj život).
- Jestliže není, jak jinak bychom měli postupovat? (Je to klient, který má právo spolupodílet se na zvolených metodách a postupech).

**Rozhovor-otevření-otázky**

- **Mapování, analýze situace či problému**
    - Přání a potřeby ve vztahu k realizaci řešení
    - Osobní kritéria
    - Pracovníkovy i klientovy možnosti a omezení
    - Potřebné a nutné zdroje
    - Možnosti a omezení okolí, prostředí
  - **Stanovování cíle/cílů**
    - Dlouhodobé cíle = překážky, které je nutné překonat
    - Krátkodobé cíle = srozumitelná opatření ke stabilizaci či zlepšení situace v konkrétních termínech
    - Dlouhodobý plán = reflektuje dlouhodobý cíl a možnosti i zdroje
    - Krátkodobý plán = co, kdo, v součinnosti s kým, kde, kdy, resp. odkdy – dokdy, jak, proč, popř. s jakým výsledkem.
- Motivační nástroj – rozfázování, vyhodnocování dílčích kroků/cílů

**Mapování, plánování a řízení „cíle“**

**Ukončení** rozhovoru či spolupráce staví na ověření úspěchu a zhodnocení společné práce.

- Klient by při ukončení měl vědět, jakými postupy se podařilo zbavit se problému, co má dělat v případě, kdy předchozí postupy selžou. Měl by vědět, že je schopen problémy řešit vlastními silami.
- Pracovník by si měl pamatovat, že není cílem péče o to, aby klient neměl problémy, cílem je, aby klient uměl s problémy zacházet sám a volil vlastní cesty.

### **Princip**

= od **péče**, pomoci k **podpoře**, facilitaci až k **svépomoci**, autonomii, sebeurčení,

= tj. od **závislosti**, nesamostatnosti k **nezávislosti**, samostatnosti.

**Rozhovor-ukončení-princip**

- **Vyjasňujte role** pomáhajícího a klienta a **vzájemná očekávání**,
- **udržujte hranice vztahu** (časoprostorové, osobní),
- **předcházejte nedorozuměním a ověřujte si, že si rozumíte**,
- **nedivte se, OZP dělají běžné věci neběžným způsobem**,
- **nestresujte netrpělivostí**, suverénním usuzováním, unáhleným hledáním závěrů,
- snažte se zjistit, **co pro OZP z postižení vyplývá pro jeho bytí; hodnotte člověka, ne tělo a jeho „projevy“** (ne to, co vidíte),
- **nedomýšlejte, nepředpokládejte, vyjasňujte si navzájem.**
- **Komunikujte s OZP**, ne s doprovodem!
- Horlivá pomoc **ponižuje**, ptejte se (zda a jak), **pomáhejte respektujícím způsobem**
- **Nevyvolávejte obavy z nezdaru, usilujte o úspěch**, i nezdar má pozitiva
- **Nezveličujte úspěchy**, vede to ke klamnému očekávání, že OZP překonají všechny dopady postižení; **respektujte, ale nepřeceňujte**

**Cesty k dobré praxi**

**I.**

- **Respektujte autonomii** v rozhodování, poskytnete **orientaci a informace, nerozhodujte sami** – ani na klientovu žádost
- omezíme telefonáty či hovory s kolegy apod. – klient musí mít pocit, že se mu plně **věnujeme**,
- pokud možno **nezačínáme** otázkou „**proč**“ (klient sám hledá odpověď, může v otázce cítit kritický tón nebo bývá otázkou zaskočen),
- **záznam** ANO – NE, nutné se domluvit
- neklademe otázky sugestivně nebo „**útočně**“ („...takže vy tvrdíte, že...“ ; „...snad si nemyslíte, že...“),
- otázky a sdělení formulujeme **jednoznačně** tak, abychom omezili riziko nedorozumění,
- otázky ladíme **neutrálně**, aby klient intuitivně nevolil takové odpovědi, o kterých se domnívá, že jsou žádané (někdy tazatel formulací otázky, svým tónem a situačním „podtextem“ vědomě i nevědomě vyjadřuje to, co chce slyšet nebo co očekává)
- snažme se **přizpůsobit** zkušenostem, vzdělání a sociokulturní úrovni klienta a tím snížíme nebezpečí, že klient námi používaným termínům a slovním spojením neporozumí,

- Pozor na **netrpělivost** a rychlé kladení otázek – chceme se v krátkém čase dovědět příliš mnoho,
  - neklademe **vylučovací** otázky (buď - anebo), měli bychom naslouchat i upřesňujícím sdělením klienta, na všechno nelze odpovědět jednoznačně,
  - **vyvarujeme** se častých a necitlivých korekcí sdělovaného – stále opravování a usměrňování dotazovaného poznámkami typu: „*to sem nepatří...*“ „*k věci....*“, „*o tom až jindy*“ nebo „*chtěl jste říci, že...*“. Takové zásahy vyvádějí klienta z míry a nepřispívají k autentičnosti rozhovoru,
  - nesnažíme se vynášet rychlé či **předčasně** shrnující úsudky či závěry,
  - nezpůsobujeme klientovu **psychickou nepohodu** netrpělivostí nebo suverénním, šablonovitým jednáním či opakovaným vyptáváním na nám již známá fakta, jež jsou klientovi nepříjemná,
  - **nepožadujeme** od klienta okamžité rozhodnutí či volbu nabízeného řešení = pokud si klient nemůže vše promyslet, není seznámen se všemi klady, přínosy, zápory či riziky jednotlivých možných řešení, tak jeho rozhodování často nekoresponduje s jeho skutečným přáním nebo potřebami.
- „Dobrá“ praxe není cíl, ale nástroj naší práce. I cesta je důležitá.

**Cesty k dobré praxi**

**III.**

- **Objasnit si klientovy potřeby a očekávání**, vysvětlit mu dané kompetence – tedy to, v čem, jakým způsobem a za jakých podmínek mu pracovník může pomoci, případně ho odkázat na spolupracující pracoviště;
- **umět klienta vyslechnout i akceptovat jeho pocity a optiku náhledu** na problémovou situaci, ozřejmit si příčinné souvislosti a rizika, k nimž neřešený problém povede;
- **rozebrat s klientem kořeny, podstatu a zřejmé i skryté souvislosti problému**, poznat kontext a genezi jeho životního příběhu („jít cestou příběhu“);
- **pomoci klientovi k reflexi jeho problému, nastavit mu zrcadlo**, tzn. podpořit ho v tom, aby se na problém podíval „zvenku“, z pozice nestranného pozorovatele, což může přispět k racionalitě jeho postoje ke vzniku a vývoji problému i možnostem řešení;

## **Kroky a zásady v jednání s klientem I.**

- **nabídnout varianty řešení**, objasnit klientovi předpoklady, výhody i rizika jednotlivých možných řešení s tím, že konečný výběr je po vyjasnění všech otázek či neporozumění na něm (spolu-“rozhodování“ u klientů s omezenou způsobilostí k právním úkonům neznamena, že by se klient neměl podílet na domlouvání ve věcech, které se ho týkají);
- **domluvit se na dalším postupu**, tzn. dohodnout se, co pro něho pracovník udělá, v čem ho podpoří, i co může klient podniknout sám a jak se bude postupovat dále, včetně řešení případných komplikací.

### **Škodí:**

- dirigování, dominance
- bleskové úsudky,
- nachytání,
- zveličování (zásluh, problému),
- bagatelizace,
- racionalizace,
- abstrakce, paušalizace,
- (sebe)identifikace,
- chození kolem „horké kaše“,
- „doporučování“ (na vašem místě bych....“) atd.

## **Kroky a zásady v jednání s klientem II.**

Aj. k **realizaci** OSP pro OZP:

- přizpůsobení se možnostem a potřebám klientů (mj. vnímat specifika postižení a věku)
- uspořádání, vybavení a přístupnost pracoviště
- časový rámec služby
- „neradit“ přátelům, příbuzným,
- vyhnout se manipulaci, „přenosu“,
- nebát se říci „nevím“

C. R. Rogers zdůrazňuje především následující **kvality pomáhajícího**:

- schopnost vidět každého člověka jako individualitu a akceptovat jeho „pravdu“, jeho hodnotu i optiku jeho pohledu na „věc“, problém, situaci
- důvěra ve schopnosti člověka měnit se ve smyslu dovednějšího zvládnání života a seberozvoje
- dovednost vytvořit podmínky k nalezení a kultivaci těchto schopností u klienta
- postoj a terapeutické schopnosti vycházející z tréninku svého vlastního prožívání

**Děkuji za pozornost 😊**