



# SPECIALIZAČNÍ KVALIFIKAČNÍ KURZ

## Modul č. 3:

# Práce s lidmi s mentálním a kombinovaným postižením či poruchami autistického spektra

Výstup projektu „Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách“  
(CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_017/0006925)

Srpen 2021



## Obsah

ÚVOD K MODULU.....	4
KOMPETENČNÍ OKRUH 1: Orientace ve vybraných částech právního rámce pro cílové skupiny .....	6
Cílová kompetence 1.1: Orientuje se v problematice práv lidí s mentálním postižením a lidí s poruchami autistického spektra .....	6
KOMPETENČNÍ OKRUH 2: Poznání specifík cílových skupin a práce s nimi .....	10
Cílová kompetence 2.1: Dokáže charakterizovat mentální postižení .....	10
Cílová kompetence 2.2: Zná rozmanitost poruch autistického spektra .....	11
Cílová kompetence 2.3: Zná charakteristiku kombinovaného postižení.....	12
KOMPETENČNÍ OKRUH 3: Osvojení přístupů a metod práce s cílovými skupinami .....	14
Cílová kompetence 3.1: Rozumí pojmu etika a etické principy .....	14
Cílová kompetence 3.2: Uvědomuje si důležitost individuálního plánování pro práci s klienty .....	16
Cílová kompetence 3.3: Zvládne poskytnout asistenci lidem s vysokou mírou podpory .....	18
Cílová kompetence 3.4: Zná vhodné strategie k předcházení problémových situací souvisejících s chováním klienta .....	20
Cílová kompetence 3.5: Zná základy práce s verbální agresí .....	22
Cílová kompetence 3.6: Orientuje se v problematice restriktivních opatření.....	22
Cílová kompetence 3.7: Umí pracovat se sexualitou lidí s mentálním postižením či poruchami autistického spektra.....	23
Cílová kompetence 3.8: Ví, že k práci s lidmi s mentálním postižením či poruchami autistického spektra patří stárnutí a spiritualita.....	24
Cílová kompetence 3.9: Orientuje se v oblasti vzdělávání lidí s mentálním postižením či poruchami autistického spektra.....	25
KOMPETENČNÍ OKRUH 4: Poznání způsobů komunikace s cílovými skupinami.....	28
Cílová kompetence 4.1: Zná základy komunikace s člověkem s mentálním postižením či poruchou autistického spektra .....	28
Cílová kompetence 4.2: Rozumí formám alternativní komunikace a jejich základy umí použít v praxi.....	29
KOMPETENČNÍ OKRUH 5: Orientace v dokumentaci, ve spolupráci v týmu a návaznosti služeb .....	32
Cílová kompetence 5.1: Zná důvody pro vedení dokumentace v sociálních službách.....	32
Cílová kompetence 5.2: Je schopen zaznamenat průběh služby .....	33
Cílová kompetence 5.3: Umí zaznamenat mimořádné situace v záznamech konkrétní sociální služby .....	33
Cílová kompetence 5.4: Chápe stížnosti jako prostředek k rozvoji sociální služby .....	34
Cílová kompetence 5.5: Umí předávat informace o klientech kolegům na pracovišti.....	34



Cílová kompetence 5.6: Zná možnosti a meze sociální služby ve vztahu k potřebám klienta .....	35
Cílová kompetence 5.7: Zná navazující služby působící v regionu.....	36
<b>KOMPETENČNÍ OKRUH 6: Pochopení osobního a profesionálního rozměru práce pracovníka v sociálních službách .....</b>	<b>37</b>
Cílová kompetence 6.1: Ví, v čem spočívá odbornost pracovníka v sociálních službách ...	37
Cílová kompetence 6.2: Uvědomuje si svou profesní roli a předpoklady, kterými disponuje pro práci pracovníka v sociálních službách .....	38
Cílová kompetence 6.3: Rozumí tomu, co je supervize a jaká je její důležitost pro práci v sociálních službách .....	40
Cílová kompetence 6.4: Ví, jak je důležité předcházet stresu a dokáže definovat zdroje stresu ve svém okolí .....	41
Cílová kompetence 6.5: Ví, že téma smrti a umírání patří k práci pracovníka v sociálních službách .....	42
Cílová kompetence 6.6: Dokáže jednoduše a jasně vysvětlit, co je povolání pracovník v sociálních službách .....	43
Cílová kompetence 6.7: Chápe konstruktivní kritiku jako formu možného zlepšení své práce .....	43
<b>PŘÍLOHA č. 1: Ukázka zadání odborných praktických cvičení z kompetenčního okruhu 4 .....</b>	<b>45</b>
<b>PŘÍLOHA č. 2: Přehledová tabulka s cílovými kompetencemi profilu povolání pracovníka v sociálních službách .....</b>	<b>46</b>



## ÚVOD K MODULU

Text, který držíte v ruce, slouží jako textová opora určená vzdělavatelům v sociálních službách, k výuce jednoho z modulů Specializačního kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách (dále jen „PSS“) na téma **Práce s lidmi s mentálním a kombinovaným postižením či poruchami autistického spektra**. Cílem materiálu je představit účastníkům a účastnicím kurzu práci s klienty tak, aby byli schopni v praxi aplikovat specifické postupy a metody práce, které jim budou v rámci teoretické části předány. Specializační kvalifikační kurz (dále jen „SKK“) rozvíjí informace získané v základním kvalifikačním kurzu, a završuje tak objem dovedností a kompetencí nezbytných pro výkon povolání Pracovník v sociálních službách, které jsou třeba pro získání kvalifikace.

Materiál je uspořádán do kapitol podle kompetenčních okruhů cílových kompetencí. Vzhledem k tomu, že je hlavní důraz kladen **na cílové kompetence profilu povolání PSS**, je možné obsah kurzu poskládat rovněž podle spolu souvisejících cílových kompetencí, které na sebe logicky navazují, a to i napříč kompetenčními okruhy.

**Teoretická část** každé kapitoly je návrhem volně zpracovaných aktuálně dostupných informací a podkladů k tématu práce s lidmi s mentálním a kombinovaným postižením či poruchami autistického spektra. Je to podklad, jehož cílem je komplexní shrnutí stěžejních informací, nikoliv akademické pojetí studijních skript s bibliografickými odkazy a citacemi. Teoretický rámec může sloužit vzdělavateli jako inspirace pro tvorbu vlastního obsahu vzdělávacího programu.

V **praktické části** kapitol jsou pro inspiraci uvedena různá cvičení, praktické ukázky nebo modelové situace, které mohou vhodně doplnit definovaný teoretický rámec s aktivním zapojením účastníků a účastnic kurzu. Všechny uvedené příklady cvičení lze převzít a použít při realizaci kurzu. Stejně tak mohou lektori využít své bohaté zkušenosti, které nasbírali během praxe.

Povinnou součástí SKK jsou **odborná praktická cvičení**, prostřednictvím nichž si účastníci a účastnice kurzu osvojí cílové kompetence profilu povolání PSS. Plněním odborných praktických cvičení propojí účastníci a účastnice teoretický rámec s vlastní praxí. Zpětná reflexe odborných praktických cvičení na učebně může pak sloužit celé skupině účastníků jako předávání příkladů praxe v rámci konkrétních zařízení a jako podklad k další práci na učebně.

V příložené přehledové tabulce k tomuto dokumentu je u jednotlivých kompetenčních okruhů uvedena doporučená časová dotace – tedy kolik výukových hodin je potřeba každému okruhu věnovat. Celkový rozsah modulu je stanoven na 120 hodin, včetně 12 disponibilních hodin, které nejsou přiřazené k žádným konkrétním cílovým kompetencím. Tyto disponibilní hodiny vzdělavatel libovolně využije, např. na rozšíření některého kompetenčního okruhu, nebo jako čas věnovaný zpětné vazbě a reflexi praktických úkolů realizovaných u poskytovatele.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

Materiál byl vytvořen realizačním týmem projektu, ve spolupráci s externími odborníky z praxe a je postaven na praktických zkušenostech všech zpracovatelů a vychází z aktuálně platné právní úpravy sociálních služeb v roce 2021.



## KOMPETENČNÍ OKRUH 1: Orientace ve vybraných částech právního rámce pro cílové skupiny

### Cílová kompetence 1.1: Orientuje se v problematice práv lidí s mentálním postižením a lidí s poruchami autistického spektra

#### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Rozumí tomu, co jsou lidská práva.
- Je seznámen s prameny lidských práv především pro lidi s mentálním postižením či poruchou autistického spektra.
- Ví, kdo je to opatrovník a jaké jsou jeho práva i povinnosti.
- Zná druhy a formy sociálních služeb pro lidi s mentálním postižením či poruchami autistického spektra.
- Zná základní termíny: zmocňování, péče, podpora, právo a povinnost, omezení ve svéprávnosti, právní jednání.
- Zná novodobé trendy sociálních služeb pro lidi s mentálním postižením či poruchami autistického spektra.

#### B. TEORETICKÝ RÁMEC k problematice práv lidí s mentálním postižením či poruchami autistického spektra

Lidská práva:

Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezczizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné. Každý je způsobilý mít práva. Každý má právo na život. Lidská práva jsou tu tedy pro každého (i pro člověka s mentálním postižením či poruchou autistického spektra). Omezení na právech je přípustné např. v situaci ohrožení života (agresivita klienta – restriktivní opatření, omezení pohybu apod.).

Empowerment (zmocňování) je nástroj poskytování sociálních služeb lidem se zdravotním postižením. Slouží ke zvyšování kompetencí k samostatnějšímu a plnohodnotnějšímu životu. Zmocnění znamená pomoc k získání větší kontroly/vlády nad vlastními životy a životními podmínkami.

Omezení svéprávnosti určuje soud podle faktických schopností, dovedností či možností uživatele. Úplné zbavení svéprávnosti dnes není možné, a i omezení musí být vždy jen dočasné a má svá jasná pravidla.

Opatrovník je osoba, která je ustanovena soudem k výkonu opatrovnictví. Vysvětlit práva a povinnosti opatrovníka versus střety zájmů opatrovníka z řad rodinných příslušníků.

Péče x podpora.

Právo x povinnost.

Právní rámec:

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.



Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky.

Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením.

Všeobecná deklarace lidských práv o ochraně lidských práv a důstojnosti nevyléčitelně nemocných a umírajících (Doporučení Rady Evropy č. 1418/1999).

Standards kvality sociálních služeb v praxi – praktické ukázky na příkladech z praxe. Standards jsou Děleny na procesní, personální a provozní část.

Vysvětlení pojmů:

- poskytovatel sociálních služeb,
- okruh pracovníků v sociálních službách,
- základní sociální poradenství,
- odborné sociální poradenství.

Rizikové oblasti při porušování lidských práv:

- osobní svoboda a možnost volby,
- svoboda pohybu (limity např. ústavních služeb, personální limit apod.),
- právo na ochranu soukromí,
- nedotknutelnost obydlí,
- nedotknutelnost osoby,
- právo na osobní a rodinný život,
- právo na důstojné zacházení,
- právo svobodně se rozhodnout,
- právo na přiměřené riziko,
- právo vlastnit majetek,
- právo na práci a odměnu za práci,
- právo na vzdělání,
- právo stěžovat si.

Druhy sociálních služeb pro lidi s mentálním postižením a s poruchami autistického spektra zahrnují sociální poradenství, sociální prevenci a sociální péči.

Formy poskytování sociálních služeb pro lidi s mentálním postižením a poruchou autistického spektra s důrazem na posilování autonomie člověka jsou:

- ambulantní (např. denní stacionář),
- terénní (např. pečovatelské a asistenční služby),
- pobytové (např. chráněné bydlení, domov pro osoby se zdravotním postižením, domov se zvláštním režimem).

Důležité pojmy:

Instituce či organizace – je trvalý a účelový společenský útvar s jasnou hranicí, členstvím, vnitřní dělbou činností atd.



Sociální služba komunitního charakteru – je služba, která je zaměřená na řešení nepříznivé sociální situace v přirozeném prostředí člověka, a to ambulantní, terénní i pobytovou formou. Každá tato forma je umístěna v obci stejně jako jiné prostory stejného účelu a není soustředěna s ostatními službami stejného charakteru v jednom místě. Podporuje člověka ve využívání běžných zdrojů v okolí a podporuje člověka ve využití všech jeho schopností.

Transformace sociálních služeb – je souhrnem procesů změny řízení, financování, vzdělávání, místa a formy poskytování služeb tak, aby výsledným stavem byla péče v běžných životních podmínkách a snižování ústavních kapacit.

Deinstitucionalizace sociálních služeb – je proces, ve kterém dochází k transformaci institucionální péče o osoby se zdravotním, mentálním či kombinovaným postižením v péči komunitní. Cílem je zkvalitnit život lidem se zdravotním postižením a umožnit jim žít běžný život srovnatelný s životem jejich vrstevníků. Během deinstitucionalizace dochází k řízenému rušení ústavů a rozvoji komunitních sociálních služeb. Výsledná struktura a provoz sociálních služeb jsou primárně orientovány na potřeby uživatelů služeb a jejich sociální začleňování, klienti nejsou vystavováni institucionalizaci.

Humanizace sociálních služeb – je takové zlepšování podmínek pro poskytování sociální služby pobytové formy, které směřuje ke zlepšení prostředí i péče dané sociální služby. Cílem humanizace je postupné zajištění péče v přirozeném prostředí. Jedná se o první stupeň transformace. Můžeme jej chápat i jako proces, kdy dochází k investicím do původních velkokapacitních zařízení.

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Lektor nastíní různé modelové situace a účastníci ve společné diskusi posuzují, co je právní jednání vs. právo.

Příklad 2:

Účastníci jsou rozděleni na dvě skupiny. V jedné budou diskutovat na téma poskytování péče v institucionálním zařízení a ve druhé skupině proběhne diskuse na téma poskytování péče v komunitní službě. Poté společně obě skupiny porovnájí poskytování péče v institucionálním zařízení a v komunitní službě.

Příklad 3:

Videa s příklady z praxe:

Transformace Salašná: <https://www.youtube.com/watch?v=Qy9CJt0wjYs>

Proces transformace: <https://www.youtube.com/watch?v=SlyfT2qUPMI>

Pracovní uplatnění: <https://www.youtube.com/watch?v=zqKhq7P3wyY>

Blbá dovolená: <https://www.youtube.com/watch?v=x9dxJmgoYGs&t=79s>





#### Příklad 4:

Hraní rolí: scénka, kdy je jeden účastník v roli pracovníka, jeden je v roli zájemce. Ostatní účastníci poskytují zpětnou vazbu.

Zadání: Lektor specifikuje konkrétní druh sociální služby, kde se scénka odehraje. Zájemce představí své problémy a potřeby, z nichž některé mohou být zajištěny sociální službou, jiné nikoliv. Pracovník vysvětlí, co mu může služba poskytnout a odkáže na jiné služby a další podporu, kde může svoji nepříznivou sociální situaci řešit.



## KOMPETENČNÍ OKRUH 2: Poznání specifík cílových skupin a práce s nimi

### Cílová kompetence 2.1: Dokáže charakterizovat mentální postižení

#### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná aktuální terminologii problematiky mentálního postižení.
- Zná základní typy a příčiny mentálního postižení.
- Orientuje se v základních přístupech k lidem s mentálním postižením.
- Dokáže popsat specifika života lidí s mentálním postižením.

#### B. TEORETICKÝ RÁMEC ke klasifikaci a etiologii mentálního postižení

Mentální postižení jsou:

- vrozená a získaná,
- prenatální, perinatální a postnatální příčiny.

Specifika osob mentálního postižení mohou být v oblasti vnímání, myšlení, paměti, v komunikaci a řeči, v pozornosti, vůli, v sebehodnocení a v emocích.

Mezi specifické potřeby lidí s mentálním postižením patří například potřeba stimulace, učení, citové jistoty a bezpečí, emoční opory, seberealizace nebo potřeba životní perspektivy.

Mentální postižení a jeho klasifikace (dělení dle WHO):

- Lehká mentální retardace
- Středně těžká mentální retardace
- Těžká mentální retardace
- Hluboká mentální retardace
- Jiná
- Nespecifikovaná mentální retardace

Poruchy a onemocnění často přidružená k mentálnímu postižení:

- Dětská mozková obrna (DMO)
- Smyslová postižení
- Epilepsie
- Srdeční vady
- Rozštěpy páteře
- Downův syndrom

#### C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Videoukázky spojené s diskusí o zkušenostech lektora a účastníků.

Dětská mozková obrna: <http://tvmedicina.cz/kategorie/neurologie/11-detska-mozkova-obrna-dmo>



Downův syndrom: <https://www.youtube.com/watch?v=qblDYlmbYMQ>

Dětský autismus: <https://www.youtube.com/watch?v=hzLYbHTQOGc>

Dítě s kombinovaným postižením: <https://www.youtube.com/watch?v=1BVujPJLhZw>

Downův syndrom: <https://www.youtube.com/watch?v=i9cP4zGXvA8>

Rettův syndrom: <https://www.youtube.com/watch?v=FPV6ksxyyfg>

## Cílová kompetence 2.2: Zná rozmanitost poruch autistického spektra

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Orientuje se v problematice poruch autistického spektra.
- Dokáže pochopit, proč se člověk s poruchou autistického spektra chová v určitých chvílích nestandardně.

### B. TEORETICKÝ RÁMEC k problematice poruch autistického spektra

Popis jedince s nízkou mírou podpory (Aspergerův syndrom) až s vyšší mírou podpory (dětský autismus).

Systém vzdělávání od rané péče až po dospělého život.

Problémy doprovázející jedince s poruchou autistického spektra ve třech základních oblastech:

- v sociální interakci,
- při hře a zájmech,
- a při komunikaci.

Objevuje se nejpozději do tří let věku.

Charakteristické znaky osob s poruchou autistického spektra:

- stereotypní způsoby chování,
- omezené zájmy a aktivity,
- špatně snáší změny,
- obliba v neobvyklých předmětech,
- často člověk s poruchou autistického spektra vůbec nemluví, nebo opakuje slova a věty bez schopnosti konverzovat,
- vyšší míra citlivosti ke smyslovým podnětům (čichové, chuťové, zrakové, sluchové),
- někdy je člověk s poruchou autistického spektra uzavřený do sebe, nemá zájem o okolí,
- mohou se objevit menší či větší výkyvy v chování (výbuchy vzteku, agrese, sebepoškozování).

Ročně se narodí v ČR až 150 dětí s poruchou autistického spektra.



Aspergerův syndrom:

- patří mezi poruchy autistického spektra,
- vývoj řeči ani intelektu nebývá opožděn,
- některé děti bývají výrazně nadané (samy se naučí brzy číst, naučí se číslice, hrají šachy, citují encyklopedie, jízdni řady atd.),
- mívají problémy v chápání sociálních situací (obtížně se vciťují do pocitů druhých), s kontrolou emocí a vlastního chování, v kolektivu patří mezi samotáře, někdy bývají velmi neobratní.

V ČR se narodí ročně okolo 200 dětí s Aspergerovým syndromem.

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Videa k diskusi:

Dokument Děti úplňku: <https://www.youtube.com/watch?v=kZHlBk4cS6g>

Autismus: <https://www.youtube.com/watch?v=PTPn98DRhll>

## Cílová kompetence 2.3: Zná charakteristiku kombinovaného postižení

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Orientuje se v různých kombinacích postižení – mentální, smyslové, fyzické a duševní onemocnění.
- Má představu o tom, jaké životní možnosti má člověk s různým stupněm postižení.

### B. TEORETICKÝ RÁMEC k charakteristice kombinovaného postižení

Kombinovaná postižení můžeme charakterizovat jako kombinaci dvou a více druhů postižení u jednoho člověka. Jde o kombinace různých druhů, forem a stupňů postižení a závažnější postižení. Některé poruchy či vady se často sdružují.

Používá se rozlišení na:

- mentální postižení v kombinaci s dalším postižením,
- smyslové postižení a tělesná postižení (hluchoslepota),
- poruchy chování a další postižení.

Podle stupně postižení používáme dělení na:

- lehký,
- střední,
- těžký.

Kombinované postižení také můžeme rozdělit na:

- vrozené (vzniká během těhotenství, nebo během porodu, nebo krátce po porodu),
- získané v průběhu života.



## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Zážitková interakce k vyzkoušení. Každý účastník si vyzkouší kombinaci dvou až tří kombinací znevýhodnění – například:

- nácvik chůze po slepu (zrakové znevýhodnění).
- klapky na uši (sluchové znevýhodnění),
- pohyb na vozíku (tělesné znevýhodnění),
- porozumění znakového jazyka nebo odezírání (narušená komunikační schopnost),
- atd.



## KOMPETENČNÍ OKRUH 3: Osvojení přístupů a metod práce s cílovými skupinami

### Cílová kompetence 3.1: Rozumí pojmu etika a etické principy

#### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Rozumí pojmu etika a zná základní etické kategorie.
- Je seznámen se základními profesními hodnotami a principy.
- Je schopen rozlišit etiku skupinovou, osobní a profesní v rámci práce s lidmi s mentálním postižením.
- Umí pracovat se základními principy etiky v rámci sociálních služeb při práci s lidmi s mentálním postižením.
- Zná kontext proměny společnosti v rámci pojetí péče v sociálních službách a tendence moderní sociální práce.

#### B. TEORETICKÝ RÁMEC k etice pracovníků a etickým kodexům

V nejširším smyslu je etika definována jako nauka a praxe o mravních neboli hodnotově orientovaných přáních a jednání člověka. Objektem etiky je mravnost. Etika se tedy zabývá teorií, morálka praxí.

Etika je souhrn norem a pravidel, které vyjadřují názory společnosti (v našem případě i konkrétní sociální služby) na chování a jednání lidí z hlediska dobra a zla, správnosti a nesprávnosti.

Historický vývoj přístupu k lidem s mentálním postižením:

- Represivní model – starověk; převažuje likvidace, segregace, přežijí jen nejsilnější a zdraví lidé.
- Charitativní model péče – období nástupu křesťanství; člověk s postižením je jako objekt naší lítosti, milosrdenství, dobrého skutku.
- Humanistický model – období novověku; snahy o vzdělávání, rozvoj medicíny i psychologie.
- Období rehabilitační a preventivní – spadá sem zakládání prvních ústavů, převažuje výchovný i rehabilitační přístup; ale v ČR v dobách komunismu snaha o segregaci lidí s mentálním postižením (ústavy zakládány v pohraničí, v lesích).
- Inkluzivní přístup – současnost; prostředí se přizpůsobuje klientovi.

Etika v žité praxi znamená, že v rámci praktického uplatňování etických zásad je téměř nutností, aby každý pracovník chápal rozdíl mezi etikou profesní, skupinovou a osobní. V rámci praxe totiž narážíme na vznik etických rozporů právě v důsledku střetů výše uvedených pohledů.

Profesní etika vychází z etického rámce, zvyklostí, které určuje kultura intaktní společnosti, upravuje ji např. zákon o sociálních službách, standardy sociálních služeb, samotný poskytovatel služby, mj. etický kodex sociálních pracovníků, etický kodex dané služby apod. (mj. i politická garnitura).

Skupinová etika znamená, že příslušníci téže skupiny (např. pracovníci jedné služby) respektují povinnost chovat se k sobě navzájem určitým způsobem (nelhat, nekrást,



projevovat si vzájemnou solidaritu atd.). Jejich morálka je však už nezavazuje jednat takto s příslušníky jiných skupin (např. s klienty), kteří často ani nejsou bráni jako rovnocenná součást zmiňované skupiny. Přijetím této konvence dochází často k rozporům. Skupina vnímá etickou otázku jedním způsobem a není schopna pod tíhou solidarity ke své příslušnosti polemizovat o otázkách dalších.

Osobní etika je zaměřená se na etickou otázku pouze ze svého pohledu. Co je například etické pro klienty služby, nemusí být etické pro mě jako pro soukromou osobu.

Etické jednání pracovníka/pracovnice zahrnuje:

- rovnocenný, individuální přístup ke klientovi;
- pomoc s vyjádřením svobodné vůle, pocitů a myšlenek a podporu a posílení klientova sebevědomí a sebehodnocení;
- povinnost zachovávat mlčenlivost o informacích, týkajících se klienta a tato trvá i po smrti klienta;
- nezanášení svých osobních problémů, přesvědčení a postojů do práce a jít svým jednáním příkladem;
- rozlišení a dodržování hranic mezi osobním a profesním životem, nenavazovat žádné důvěrné vztahy s klienty nebo jejich příbuznými;
- uvědomění, že zájmy klienta jsou vždy na prvním místě.

Čemu se při poskytování služby vyhnout?

- Nerespektování soukromí klienta.
- Klamání klienta.
- Prohlubování závislosti klienta na službě.
- Zneschopňování klienta.
- Infantilizace klienta.
- Stigmatizaci klienta.
- Diskriminace klienta.
- Využívání moci nad klientem.
- Zesměšňování klienta.
- Ponižování klienta.
- Ubírání práv klientovi.

Důležité je propojení etiky v sociálních službách při práci s lidmi s mentálním postižením. Objevuje se mnoho eticky složitých situací, často se prolíná konflikt mezi právy, odpovědností a zájmy člověka s mentálním znevýhodněním.

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Skupina se rozdělí do několika menších skupin a každá skupina si vyzkouší vytvořit etický kodex pro vybranou sociální službu. Pak všichni společně diskutují výsledky ze skupinové práce.



## Příklad 2:

Rozbor etického problému či dilematu na příkladech z praxe:

- otázka ohrožení autonomie klienta,
- využití volného času (strukturovaný/chaotický),
- schopnost sebereflexe člověka s mentálním postižením, nadměrný protekcionismus.

## Cílová kompetence 3.2: UVĚDOMUJE SI DŮLEŽITOST INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ PRO PRÁCI S KLIENTY

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Chápe důležitost individuálního plánu v kontextu sociální služby.
- Rozumí procesu individuálního plánování a dokáže popsat, k čemu v praxi slouží.
- Umí si představit možnosti zpracování individuálního plánu.
- Zná fáze procesu individuálního plánování.
- Dokáže vytvořit jednostránkový profil klienta.
- Umí vysvětlit, co je to plánování zaměřené na člověka.
- Dokáže definovat, co je to riziko a dokáže sestavit rizikový plán.

### B. TEORETICKÝ RÁMEC k individuálnímu plánování

Individuální plánování je stanoveno v zákoně č. 108/2006, Sb. o sociálních službách, v části o povinnostech poskytovatelů sociálních služeb.

Individuální plánování znamená konkrétní vymezení podpory poskytované služby (tzn. kdo, co, kdy, jak a z jakých důvodů při poskytování služby udělá). Individuální plán sjednocuje přístup personálu, je to podklad/doklad o poskytování péče, ochrana pracovníků a právo klienta využívat službu.

Plánování zaměřené na člověka: je založeno na myšlence, že každý člověk může být pro svět užitečný a je tedy nasnadě podat mu pomocnou ruku a podpořit ho při seberealizaci a aktivním zapojení do života ve společnosti. Plánování můžeme chápat jako cestu, při níž se ptáme, jak se může člověk s mentálním postižením v běžném životě projevit jako občan. Plánování podporuje samostatné a informované rozhodování a klade velký důraz na to, co je pro člověka s mentálním postižením důležité a jaká je jeho představa o životě.

Tvorba individuálního plánu je závislá na získávání informací o člověku s mentálním postižením (jeho zkušenosti, životní příběh, vloh, dovednosti, soběstačnost, silné stránky, životní styl, komunita lidí, se kterou je v kontaktu, co má rád a co nikoli, lidí, které má rád, chce něco měnit, chce se v něčem posouvat apod.)





## Proces IP



Posuzují se životní oblasti jako mobilita, orientace, stravování, komunikace, péče o domácnost, výkon fyziologických potřeb, oblékání, tělesná hygiena, výkon fyziologické potřeby, péče o zdraví, osobní aktivity a vztahy.

Tvorba individuálního plánu vyžaduje týmovou součinnost (při tvorbě, hodnocení, definici rizik apod.).

Co může IP obsahovat:

- osobní profil,
- dojednanou podporu,
- osobní cíl podle představ a možností/schopností klienta.
  - Při formulaci cílů je dobré se řídit tím, aby cíl byl konkrétní, měřitelný (tzn., umíme si představit, jak to bude vypadat, až cíl bude splněn?), dále má být cíl dosažitelný a realistický s ohledem na čas a možnosti klienta, ale i s ohledem na možnosti služby jako takové. Kroky k naplnění cíle jsou jednoduché, podrobné, konkrétní a srozumitelné.

Individuální plán musí být vytvořen ve srozumitelné formě pro klienta s mentálním postižením (dle individuální úrovně porozumění klienta).

Klíčový pracovník a jeho role při poskytování služby klientům s mentálním postižením.

Definice termínu „náležitý dohled“ podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

- Vysvětlení k problematice zanedbání „náležitého dohledu“ v sociálních službách.
- Problematika zanedbání „náležitého dohledu“ v rámci rodičovské péče a právní odpovědnost rodičů (otázka svobody učení a komplexní výchovy vs. absolutní ochrany dítěte).

Důsledky přemíry ochrany dítěte (přemíra ochrany vede k zanedbání náležitého dohledu v budoucnosti).

Při práci s rizikem dbáme na:

- co největší respekt k základním právům klientů: právo na soukromí, právo na volný pohyb, právo rozhodovat sám o sobě (při poskytování sociální služby se snažíme o co největší bezpečí klientů),
- rizika nelze skupinově posuzovat (každý klient je jiný i každá riziková situace je jiná. Vždy situace posuzujeme individuálně).



## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Individuální plánování jednoduše a srozumitelně (například pomocí ukázky z knihy) – <https://adpontes.cz/e-book-ip/>

Příklad 2:

Film k diskusi „Individuální plánování“ projektu „Život jako každý jiný“ – [https://www.youtube.com/watch?time\\_continue=28&v=H6RPAI3rFWo&feature=emb\\_logo](https://www.youtube.com/watch?time_continue=28&v=H6RPAI3rFWo&feature=emb_logo)

Příklad 3:

Vyplnění osobního profilu (plán o mně) – účastníci kurzu si mohou zkusit popsat část individuálního plánu, který bude přímo o nich (co mají rádi, na co jsou zvyklí, co potřebují apod.)

Příklad 4:

Sdílení praxe o tom, jak pracovat s určitými riziky, s nimiž se účastníci při své práci setkali a diskuse o nich.

Příklad 5:

Praktická tvorba rizikového plánu na základě znalosti klienta s mentálním postižením z praxe.

Příklad 6:

Praktické definování cíle v IP na základě znalosti klienta s MP z praxe.

Příklad 7:

Ukázka Individuálních plánů z různých služeb/zařízení.

## Cílová kompetence 3.3: Zvládne poskytnout asistenci lidem s vysokou mírou podpory

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Rozumí rozdílu mezi péčí a podporou.
- Rozumí pojmu podpora soběstačnosti.
- Rozumí pojmu závislost na sociální službě, dokáže jej vysvětlit a navrhnout preventivní opatření.



- Chápe potřebu vhodného polohování jako základ pro kvalitní provedení ošetřovatelských úkonů a poskytování asistence osobám s těžkým kombinovaným postižením.
- Chápe důvody, proč člověk s mentálním postižením s vyšším stupněm podpory potřebuje podnětné prostředí.
- Je teoreticky seznámen s tím, že existuje koncept bazální stimulace.
- Rozumí pojmu dekubit a zná možnosti prevence dekubitů.

## **B. TEORETICKÝ RÁMEC k péči a podpoře lidí s vysokou mírou podpory**

Definice rozdílů v pojmech péče a podpora v oblastech:

- při běžných úkonech péče o vlastní osobu klienta,
- při osobní hygieně,
- se stravováním,
- v péči o domácnost,
- v rámci výkonu fyziologických potřeb,
- při komunikaci s lidmi s mentálním postižením (vhodné polohování).

Holistické pojetí péče – vnímání klienta komplexně, jako biologický, psychosociální a duchovní celek.

Polohování je jeden z důležitých prostředků podpory u osob s mentálním postižením. Jde o správné polohování klienta, které se mění s vývojem zdravotního stavu a potřeb uživatele, o druhy polohování a jejich efektivitu, o komfort člověka s mentálním postižením.

Mezioborová spolupráce – multidisciplinarita – vedoucí k jednotnému přístupu (lékařská indikace, ergoterapie, logoped, speciální pedagog, sociální pracovníci, spolupráce se zdravotníky, rodinou apod.).

Mobilizace člověka s těžkým postižením zahrnuje:

- polohování jako prevence dekubitů či zdravotních komplikací,
- aktivní cvičení nepostižených částí těla,
- rozcvičování postižených částí těla,
- včasnou vertikalizaci,
- zvyšování – udržování soběstačnosti,
- aktivaci psychiky, rozvoj kognitivních funkcí,
- podporu sebeobsluhy,
- zapojení se do běžných životních činností (pasivní a aktivní účast).

Kompenzační pomůcky:

- polohovací pomůcky,
- ortopedické vozíky,
- hygienické potřeby a jejich správné použití (čistící pěny, zinkové masti, desinfekce, inkontinenční pomůcky – vhodný výběr apod.).



## Principy práce:

- Péče – označuje aktivní účast pracovníka na činnostech klienta, klient je pasivní („pasivní klient, aktivní pracovník“).
- Podpora – označuje minimální účast pracovníka na činnostech klienta, fakticky se může jednat o podporu verbální (slovní vedení při činnosti), o dohled, kdy je pracovník pouze přítomen („aktivní klient, pasivní pracovník“).

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

### Příklad 1:

Praktická ukázka polohovacích pomůcek i polohování samotného: jak správně klienta polohovat při jídle, jak vysadit klienta na WC apod. Interaktivní výuka formou nácviku mezi účastníky kurzy doplněná příklady z praxe.

### Příklad 2:

Praktická ukázka manipulace s kompenzačními pomůckami (např. ortopedický vozík, speciálně upravené přístroje apod.).

### Příklad 3:

Praktická ukázka v roli nevidomého či člověka, který využívá ortopedický vozík.

### Příklad 4:

Příklady dobré a špatné praxe. Účastníci se zamyslí nad situacemi, ve kterých oni (nebo kolegové) klienta tzv. přepečovali a situace, ve kterých klienta nesprávně podporovali. Společně ve skupině proběhne diskuse a zpětná vazba od lektora a ostatních účastníků.

## Cílová kompetence 3.4: Zná vhodné strategie k předcházení problémových situací souvisejících s chováním klienta

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná možné příčiny a spouštěče problémového chování u člověka s mentálním postižením či poruchou autistického spektra.
- Je seznámen s prevencí problémového chování člověka s mentálním postižením či poruchou autistického spektra.
- Zná strategické přístupy k problémovému chování.
- Dokáže popsat fáze problémového chování.



## **B. TEORETICKÝ RÁMEC k agresi, autoagresi, destrukci a jinému problémovému chování, jejich spouštěčům**

Příčiny problémového chování mohou mít následující příčiny:

- problémové chování z dohledu,
- nemoc nebo bolest,
- vnitřní nastavení klienta,
- neuspokojení potřeb,
- chování a postoje pracovníků (hledisko spravedlnosti, neodpovídající dovednosti a schopnosti, vzájemné antipatie, mocenský postoj, infantilizace, stigmatizace apod.).

Prevence problémového chování:

- aplikovat prvky přístupu zaměřeného na člověka,
- identifikovat a naplnit nenaplněné potřeby člověka s mentálním postižením či poruchou autistického spektra (např. řešení sexuality, sociální vztahy mimo službu apod.),
- tvořit, nabízet a zapojovat člověka s mentálním postižením a poruchou autistického spektra do smysluplných aktivit (adekvátní věku, způsobu života, zájmům),
- používat vhodnou komunikační formu,
- využívat „komunikačních“ pomůcek (např. formy fotoalb, zážitkové deníky, příhodovníky atd.),
- vyvarovat se autoritativních pokynů a jednání z pozice moci,
- rozpoznat v jaké fázi problémového chování se člověk s mentálním postižením či poruchou autistického spektra nachází a umět podle toho jednat,
- proškolení pracovníků v oblasti problémového chování,
- pečlivé individuální plánování (tzn. vymezená podpora, práce s rizikem, krizové scénáře či rizikové plány),
- vytvoření bezpečného prostředí,
- umět pracovat s fázemi problémového chování.

Vysvětlení dvou základních typů strategií/přístupů k problémovému chování:

- terapeutické,
- krizové.

Vysvětlení fází problémového chování: rozčilující, agresivní a uklidňující.

## **C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady**

Příklad 1:

Rozbor videoukázek příkladů chování personálu v sociálních službách, kde personál svým chováním způsobuje problémové chování klientů.

Například: rozbor ukázek z filmu Přelet nad kukaččím hnízdem, kde personál zjišťuje, jaké incidenty jsou způsobovány hendikepem a jaké chováním personálu. Řešení modelových kazuistik z praxe.



Příklad 2:

Kvíz pro rozpoznání terapeutických a krizových chvil s poukázáním na to, že rozhodovací mechanismus je subjektivní záležitostí asistenta.

## Cílová kompetence 3.5: Zná základy práce s verbální agresí

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Ovládá základní techniky práce s verbální agresí.
- Zná preventivní postupy pro zvládnutí neustálého dotazování se na jednu věc, a to jak na straně klienta, tak i na své straně v rámci vlastní psychohygieny.
- Umí rozpoznat spouštěče verbální agrese.
- Uvědomuje si, že verbální agrese je často spouštěna složitou životní situací klientů.

### B. TEORETICKÝ RÁMEC k verbální agresí, k dotazování se na jednu věc

Definice verbální agrese v kontextu s porovnáním s agresí fyzickou.

Tři základní možnosti reakce na tlak vytvořený klientem:

- tlak klienta verbálně přehlušit,
- tlak klienta verbálně vyvážit,
- tlak klienta přijmout a nechat „proplout“.

### C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Účastníci kurzu na videoukázkách umí rozpoznat, jak by se v určitých situacích chovali, zda je vhodné preferovat přehlušení, vyvážení či přijetí.

## Cílová kompetence 3.6: Orientuje se v problematice restriktivních opatření

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Ví, kdy a za jakých okolností mu zákon umožňuje použít restriktivní opatření.
- Zná druhy restriktivních opatření dle zákona o sociálních službách.
- Zná možnosti dalšího vzdělávání v problematice šetrných úchopů.

### B. TEORETICKÝ RÁMEC k problematice restriktivních opatření

Restriktivní opatření je omezení pohybu uživatele sociální služby. Používá se v případě přímého ohrožení zdraví a života uživatele nebo zdraví a života jiných uživatelů pouze po dobu nezbytně nutnou, která postačuje k odstranění přímého ohrožení jejich zdraví a života.



Druhy restriktivních opatření:

- fyzické úchopy (je nutné být vyškolen, protože člověk, který uplatňuje fyzické úchopy, musí zohlednit svou fyzickou sílu, celkovou situaci, úchopy ukončit, pokud pomine ohrožení, a zároveň použitý úchop musí být přiměřený věku, výšce, váze, pohlaví a fyzické kondici klienta),
- místnost k bezpečnému pobytu ad hoc (místnost je popsána v individuálním plánu klienta, a je k tomuto účelu vybavená) nebo pevně určena,
- podání léčivých přípravků na základě předpisu přivolaného lékaře a za jeho přítomnosti; léčivý přípravek má mít zklidňující účinek.

Základní mýty ohledně fyzické restrikce, které panují v ČR:

- Kdo dělá restrikce, nedělá prevenci;
  - preventivní programy (stoprocentní prevence, nácviková prevence),
  - funkční analýza chování v rámci prevence (zjišťování příčiny agrese).
- Fyzické restrikce slouží jako terapie nebo trest za problémové chování.
- Nutnost/nezbytnost fyzické restrikce.

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Vyplnění záznamu o incidentu podle kazuistiky.

### Cílová kompetence 3.7: Umí pracovat se sexualitou lidí s mentálním postižením či poruchami autistického spektra

#### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Chápe důležitost sexuality, intimity a vztahů v životě všech lidí.
- Umí pracovat s doteky klientů.
- Ví, jak postupovat při masturbaci klientů v nevhodných prostorách.
- Uvědomuje si riziko hodnocení klientova života (co je pro něho dobré a co nikoliv) prostřednictvím vlastních zkušeností.

#### B. TEORETICKÝ RÁMEC k sexualitě lidí s mentálním postižením či poruchami autistického spektra

Vysvětlení pojmů (co je pod tím v souvislosti s klienty myšleno):

- vztahy,
- intimita,
- sexualita,
- nenaplnění vztahových potřeb (reflexe, důsledky, projevy v praxi sociální služby),
- fyzické doteky (příklady vhodných a běžných typů dotyků při kontaktu s klientem v sociální službě, zásady fyzického kontaktu s klienty v sociální službě, terapie doteků, základní mýty v oblasti doteků),
- koncepční práce s tématem sexuality v sociální službě, zásady, vysvětlení pojmu „Protokol sexuality“.



## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Zážitkové cvičení k ukázení si, jak sexualita, intimita a vztahovost vstupuje do života personálu. Následné cvičení, jak se promítají tyto oblasti do života klientů. Řešení předložených kazuistik.

Příklad 2:

Ukázka pomůcek pro edukaci klientů v oblasti vztahů, intimity a sexuality například brožury ve snadném čtení od Společnosti pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR: např. Život ženy, Život muže, Láska, sex a já a mnoho dalších volně ke stažení na <http://www.spmpr.cz/co-delame/publikace/>.

Příklad 3:

Ukázka animovaného filmu s názvem „O sexu“. Ukázka postupu při nácvicích masturbace (kdy, kdo, jak a zda vůbec...). Ke stažení: <https://edu.ceskatelevize.cz/video/7838-animovany-film-o-sexu>

### Cílová kompetence 3.8: Ví, že k práci s lidmi s mentálním postižením či poruchami autistického spektra patří stárnutí a spiritualita

#### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Rozumí důležitosti potřeby spirituality v životě člověka s mentálním postižením či poruchou autistického spektra.
- Zná výsledek reflexe vlastního postoje k tématu spirituality lidí s mentálním postižením či poruchami autistického spektra a umí jej komunikovat.

#### B. TEORETICKÝ RÁMEC ke spiritualitě a stárnutí

Osobní duchovní život velmi úzce souvisí s tzv. spirituální inteligencí, nikoli s výší IQ.

Způsoby prožívání spirituality u lidí s mentálním postižením či poruchou autistického spektra.

Jak s tím v praxi v roli PSS pracovat, včetně reflexe vlastního postoje k tématu spirituality u lidí s mentálním postižením či poruchou autistického spektra.

Vysvětlení pojmu – spirituální model nahlížení na člověka s mentálním postižením či poruchou autistického spektra.

Teorie potřeb Abrahama Maslowa – základní a růstové potřeby, prožívání toho, co nás přesahuje (transcendence) jako jedna z nejvyšších potřeb.

Zdroje prožívání spirituality – nahodilé události, vědomé/očekávané aktivity, uvedení příkladů těchto událostí a aktivit.

Stárnutí a doprovázení lidí s mentálním postižením – vysvětlení problematiky, témata a problémy, které se dostávají do popředí v období stáří a na sklonku života.





Zásady přístupu k lidem vycházející z přístupu zaměřeného na člověka.

Role PSS při doprovázení člověka s mentálním postižením či poruchy autistického spektra.

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Praktické příklady z praxe a diskuse nad nimi:

- Čím nás může práce s lidmi s mentálním postižením či PAS obohacovat?
- Co jsme se díky této práci dozvěděli o sobě?
- Co jsme se díky této práci naučili?
- Byl jsem někdy svědkem situace, jak klient s mentálním postižením prožíval něco krásného (například hudbu, pohled do přírody, obraz, tanec nebo nějaký rituál)? Jak to probíhalo? Co to dělalo se mnou?

## Cílová kompetence 3.9: Orientuje se v oblasti vzdělávání lidí s mentálním postižením či poruchami autistického spektra

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná možnosti vzdělávání pro lidi s mentálním postižením a poruchami autistického spektra.
- Dokáže popsat možné pracovní uplatnění člověka s mentálním postižením a ví, jak jej podpořit při hledání a udržení práce.
- Zná využití návazných služeb zabývajících se zaměstnáváním lidí s mentálním postižením.

### B. TEORETICKÝ RÁMEC ke vzdělávání lidí s mentálním postižením či poruchami autistického spektra

Právo na vzdělávání dnes není upřeno ani dětem s nejtěžším postižením či poruchou autistického spektra. Rodiče obvykle stojí před otázkou, zda dítě s postižením vzdělávat v systému speciálních škol, nebo se pokusit dítě zařadit do běžného vzdělávacího systému. Podle školského zákona má každé dítě právo na vzdělání v běžném vzdělávacím systému, tedy ve spádových státních školách – mateřských i základních.

Definice pojmu inkluzivní vzdělávání nebo inkluze (popis procesu, cíle).

Tranzitní programy – popis, realizace, cíle, kdo tyto programy poskytuje.

Vysvětlení úrovně běžného a speciálního vzdělávání:

- Inkluze do běžné MŠ s asistentem/asistentkou.
- Přípravný stupeň (3 roky při speciálních školách).
- Mateřská škola speciální dle typu postižení.
- Základní škola běžného typu – inkluze s asistentem/asistentkou.
- Základní škola speciální – žáci ve třídách v menším počtu.
- Střední škola praktická – následná (2 roky).



- Střední škola s asistentem/asistentkou.

V Listině základních práv a svobod (Hlava IV., článek 26) je zakotveno právo občanů s mentálním postižením podle svých možností produktivně pracovat nebo se zabývat jinou užitečnou činností.

V praxi to znamená, že pracujeme s možnostmi, dovednostmi a schopnostmi klienta (tzn. nejen s přáním, ale vycházíme z reálných možností klienta).

Kde hledat pomoc při hledání práce nebo informací:

- Podporované zaměstnávání – popis služby, jaké má zpravidla fáze (pracovní poradenství, pracovní asistence atd.); příklady organizací, které tuto službu poskytují.
- Chráněné pracovní místo (chráněné dílny) – popis toho, jak to zpravidla chodí v chráněné dílně, jak se tato práce liší od práce na běžném trhu práce.
- Status osoby se zdravotním postižením.

Vysvětlit, jaká je role PSS při podpoře klienta s mentálním postižením či poruchou autistického spektra v oblasti práce.

Možnosti pracovních příležitostí:

- otevřený trh práce,
- sociálně terapeutické dílny,
- sociální rehabilitace, stacionáře, centra denních služeb,
- chráněné dílny – dnes jen zřídka,
- utvořená chráněná pracovní místa,
- sociální podniky.

Role PSS při podpoře klienta s mentálním postižením či poruchou autistického spektra v oblasti vzdělávání personálu apod.

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Informace k absolvovanému vzdělání je jedna z důležitých informací, které bychom o klientovi mohli a měli vědět při nastavování nezbytné míry podpory v sociální službě, a tedy k vytvoření individuálního plánu klienta.

Každý účastník si představí někoho ze svých klientů, kterému dělá klíčového pracovníka a zkusí se zamyslet nad tím, co vše o něm a jeho školním vzdělání ví a jak to využil/a při individuálním plánování.



## Příklad 2:

### Skupinový rozbor kazuistik<sup>1</sup>:

*Kazuistika 1: Pan Václav má těžké mentální postižení. V práci zvládne přenášet těžší předměty po dobu maximálně 2 hodin denně, a to vzhledem k nutnosti absolvovat pravidelnou zdravotní rehabilitaci pouze 3 dny v týdnu. Je zřejmé, že pracoviště bude muset být v blízkosti bydliště pana Václava, aby se naučil do práce cestovat. Pracovní konzultant bude při formulování popisu vhodného pracovního místa vycházet z možností v místě bydliště, jimiž je samoobsluha, hotel, knihovna, stanice metra a kanceláře. Při návštěvě samoobsluhy zjistí, že na tomto pracovišti se například přenáší zboží ze skladu k regálům, prázdné lahve od okénka k přeprávkám, zelenina od regálu k pultu. Ví, že v hotelu je třeba vynášet pravidelně odpadkové koše. Naplánuje a domluví si osobní rozhovor s pracovníky kanceláří, aby zjistil, zda i tam je potřeba vykonávat nějakou práci spočívající v přenášení věcí.*

*Kazuistika 2: Pracovní konzultant poskytoval podporu muži, který vzhledem ke svému mentálnímu postižení nedovedl vyjádřit svoji představu o tom, jak by mělo vypadat jeho zaměstnání. V rozhovorech s jeho blízkými lidmi zjistil, že na letní rekreaci rád přenášel v batohu lahve, že doma vynáší odpadkový koš, že ho baví fyzická činnost. Přímo v agentuře vytvářel příležitosti k tomu, aby mohl provádět různé typy činností (třídění, lisování a odnášení plastových lahví, umývání hrnků od čaje a kávy, vynášení odpadkového koše, úklid židlí). V samoobsluze blízko jeho bydliště měl pak možnost vyzkoušet další práce: úklid vratných lahví, sáčkování zeleniny. Nejvíce ho bavilo trhání a lisování papírových obalů, této práci byl schopen věnovat pozornost až hodinu tři dny v týdnu. Tato činnost se pak stala základem jeho pracovního poměru.*

---

<sup>1</sup> Kazuistiky převzaty z materiálu *Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání organizace Rytmus*, dostupná online na <http://www.rytmus.org/shared/clanky/436/Souhrnna%20metodika%20PZ.pdf>



## KOMPETENČNÍ OKRUH 4: Poznání způsobů komunikace s cílovými skupinami

### Cílová kompetence 4.1: Zná základy komunikace s člověkem s mentálním postižením či poruchou autistického spektra

#### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Dokáže vysvětlit základní zásady pro komunikaci s lidmi s mentálním postižením či poruchami autistického spektra.
- Ví, čemu se v komunikaci s lidmi s mentálním postižením vyvarovat.
- Chápe důležitost komunikace v rámci sociální práce.

#### B. TEORETICKÝ RÁMEC k základům komunikace s lidmi s mentálním postižením či poruchami autistického spektra

Důležitá zásada v jakémkoliv kontaktu s lidmi s mentálním postižením a poruchou autistického spektra je vycházet a stavět na tom, jaké jsou jejich schopnosti, a ne z toho, co nedokáží nebo neumějí.

U lidí s mentálním postižením se zpravidla objevují tyto projevy:

- snížená úroveň rozumových schopností a potíže v komunikaci:
  - některým osobám je obtížné porozumět a vyhodnotit tak běžné situace,
  - nedostatečná slovní zásoba,
  - neschopnost přesně vyjádřit, co člověk chce, nebo pochopení toho, co se po nich chce.
- potíže v učení (psaní, čtení, zapamatování si informací a jejich zpracování),
- menší míra pozornosti (nevydrží například dlouho poslouchat nebo se soustředit),
- horší orientace v čase a prostoru (někteří lidé s mentálním postižením neznají čísllice ani hodiny),
- nižší úroveň sociálních dovedností (mohou mít problémy při navazování a udržování vztahů, nedokáží požádat o pomoc, neumějí vyjádřit (ne)spokojenost, mají nejasnosti v sociálních rolích. Může se objevit i nepřiměřené komunikační vzdálenosti k druhému (moc blízko x moc daleko)),
- nepřiměřené sebehodnocení (podceňování či přeceňování, nízké sebevědomí),
- pomalejší tempo (při učení se novým věcem, při vyjadřování, rozhodování apod.),
- omezená schopnost abstrakce a zobecňování:
  - například otázky typu: „Je to už dlouho?“, „je to daleko?“ jsou dost abstraktní;
  - pojmy jako „dávno“, „před chvílí“, „za týden/měsíc“ apod. nejsou pro ně dost konkrétní, proto jim často nerozumějí. Je tedy vždy vhodné uvádět praktické příklady.

#### C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Každý účastník představí sám sebe (se slovy i bez nich).



### Příklad 2:

Každý účastník dostane připravený papír, nebo si vezme papír, který rozdělí na několik segmentů:

- moje jméno,
- mám rád/a,
- potřebuji,
- je mi smutno, když: ...

Následně má v čase 15 minut nakreslit symboly/obrázky jako odpovědi na zadané otázky. Po skončení stanovené lhůty si papíry ve skupině mezi sebou účastníci vymění a pokusí se podle obrázků představit svého kolegu (představovaný má možnost doplnit informace).

### Příklad 3:

Hraní rolí – jeden z dvojice je asistent chráněného bydlení, druhý klient chráněného bydlení. Klient dokáže sdělit pouze ano x ne x hrozný, a právě přišel o práci pomocného kuchaře. Podle slov zaměstnavatele poslední tři měsíce v práci nadával (křičel hrozný, hrozný) a nechtěl pracovat, jeho pracovní výkon se dlouhodobě snižoval, až už situace nebyla únosná. Cílem asistenta a následného doptávání je zjistit, co se stalo v práci, že se pracovní výkon klienta snížil, a o jaké zaměstnání bude mít v budoucnu zájem. Každý, kdo hraje roli klienta, si vylosuje z obálky konkrétní důvod, proč se mu v práci nelíbilo a jakou práci by si do budoucna představoval. Příklad: do zaměstnání koupili myčku a já už nemůžu umývat nádobí houbičkou a jarem – nebaví mě to, novou práci nechci, chci umývat nádobí ručně).

## Cílová kompetence 4.2: Rozumí formám alternativní komunikace a jejich základy umí použít v praxi

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Rozumí různým formám alternativní komunikace.
- Zná možnosti jiné než mluvené řeči a dokáže je ve své praxi využít.
- Dokáže v praxi poznat, pro koho by mohla být alternativní komunikace prostřednictvím piktogramů přínosem a pro koho musíme volit jiná řešení v oblasti komunikace.
- Zná různé pomůcky, které může při komunikaci s lidmi s mentálním postižením či poruchami autistického spektra využít.
- Dokáže vytvořit jednoduché procesní schéma vaření kávy.
- Dokáže vytvořit jednoduchý recept na přípravu pokrmu v alternativní formě komunikace včetně zpracování rizik.

### B. TEORETICKÝ RÁMEC k formám alternativní komunikace

Jak předávat důležité informace lidem s postižením:

- potřeba používat jasný a jednoduchý jazyk,
- mluvit zřetelně a pomalu,



- ověřit si pochopení/srozumitelnost sdělení u klienta,
- pozorně sledovat neverbální projevy u lidí s horší, nebo sníženou verbální schopností (viz neverbální komunikace).

Vysvětlení role asistenta u osoby blízké jako prostředníka v komunikaci s klientem.

Alternativní a augmentativní komunikace – jsou takové způsoby komunikace, které nezahrnují přímou mluvenou řeč.

Augmentativní komunikace znamená doplňkové nebo rozšiřující komunikační způsoby. Podporují sice částečně přítomné, ale pro běžné dorozumívání nedostatečné komunikační schopnosti. Obvykle mají podobu vizuální podpory (ve formě znaků, symbolů atp.), které napomáhají verbalizaci, vyjadřování nebo porozumění řeči.

Alternativní komunikace znamená úplná náhrada běžné mluvené řeči (člověk používá alternativní způsob jako hlavní výrazový prostředek).

Příklady neverbálních prvků jsou například gesta, psané texty a písmo, kreslení, výraz obličeje a mimika, kývání nebo otáčení hlavou (ano/ne), fixace pohledu nebo pohledy (např. upřeně se dívají na předmět, který chtějí podat), činnosti nebo akce (např. ukázání nebo odvedení druhého k předmětu).

Alternativní a augmentativní komunikace z těchto přirozených prvků vychází a jednotlivé metody využívají prvky jako například znaky, předměty, fotografie či obrázky, symboly, písmena, psaná slova, věty apod.

Popis a definice systému alternativní a augmentativní komunikace (AAK).

Kompenzační pomůcky pro oblast komunikace:

- typy pomůcek (mechanické, elektronické),
- příklady pomůcek (Makaton, piktogramy, obrázky, zástupné předměty, procesní schémata a jejich obrázkové zobrazení na listech, komunikační pasy, SOS karty, komunikační knihy, slovníček apod.),
- využití kompenzačních pomůcek v komunikaci s osobami s mentálním postižením či poruchami autistického spektra (využití při lékařských vyšetřeních, pobytech, kulturních akcích apod.).

Základní metody AAK – systémy s pomůckami:

- V rámci AAK se používají neelektronické pomůcky, zejm. komunikační tabulky a knihy, a elektronické pomůcky (od jednoduchých pomůcek umožňujících záznam a reprodukci krátkých mluvených zpráv po složitý software a počítačové vybavení).
- Velmi využívanými pomůckami jsou komunikační tabulky a knihy a rovněž procesní schémata (jsou srozumitelná, jednoduchá na výrobu a finančně nenáročná).

V AAK jsou rozlišována možná znázornění pojmů podle jejich možnosti reprezentace a abstraktnosti (tj. podle toho, jak jsou pro člověka rozpoznatelné, jak je jejich znázornění realistické):



- Předměty,
- fotografie,
- obrázky, symboly (piktogramy),
- slova a písmena.

Procesní schéma může být zachyceno pomocí piktogramů, fotek nebo obrázků. Formu volíme dle schopností konkrétního klienta. Je podstatné, aby toto schéma pro konkrétního člověka s mentálním postižením fungovalo jako návod pro zhotovení konkrétní věci, nebo procesu (například vaření pokrmů, nápojů, obsluha pračky apod.). V procesním schématu je vhodné se věnovat i tématu rizika a zaznamenat, co nikdy nedělat nebo na co si dát pozor.

### C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Praktická ukázka podpůrných materiálů (snadné čtení, komunikační tabulky, piktogramy, fotky, komunikační pas, SOS karty, procesní schémata, Makaton, komunikační lišty, zážitkové deníky).

Příklad 2:

Nácvik vytvoření procesního schématu: účastníkům budou k dispozici rozstříhané obrázky, piktogramy, fotky a časopis. Pomocí těchto kousků si účastníci mohou vyzkoušet vytvořit jednoduché procesní schéma vybrané činnosti buď pro sebe, nebo pro konkrétního klienta, se kterým pracovali/pracují. Následuje diskuse a reflexe procesu k tomu:

- co bylo při tvorbě nejobtížnější,
- co naopak nejsnadnější,
- co prospívá srozumitelnosti,
- co je naopak matoucí, na co si dát pozor.

Cílem je uvědomit si klíčové fáze procesu, které mapují v krocích, a rovněž dobrá znalost klienta, jeho schopností a dovedností.



## KOMPETENČNÍ OKRUH 5: Orientace v dokumentaci, ve spolupráci v týmu a návaznosti služeb

### Cílová kompetence 5.1: Zná důvody pro vedení dokumentace v sociálních službách

#### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná důvody pro vedení administrativy.
- Je zacílený na smysluplnost písemné dokumentace.
- Zná možné způsoby vedení dokumentace.
- Dokáže vysvětlit pojem GDPR a jeho důležitost v sociálních službách pro osoby s mentálním postižením či poruchami autistického spektra.
- Zná příklady způsobu vykazování péče při práci s lidmi s mentálním postižením či poruchami autistického spektra.
- Je seznámen s pravidly o zachování mlčenlivosti při práci.

#### B. TEORETICKÝ RÁMEC k vedení dokumentace

Důvody, smysl a výhody vedení dokumentace:

- předávání informací,
- kontinuita služby,
- bezpečí klienta a pracovníka.

Rozdílnost dokumentace v oblasti plánování, kontinuity, bezpečí.

Legislativní rámec dokumentace v sociálních službách.

Dokumentace je vedena v písemné nebo elektronické podobě, každá pracovní pozice má přístup k určitým, předem stanoveným dokumentům, elektronické přístupy jsou zajištěny heslem.

Podepsání prohlášení o mlčenlivosti je součástí pracovní smlouvy.

Dokumentaci při poskytování sociální služby člověku s mentálním postižením lze rozdělit na:

- údaje o zájemcích a žadatelích o službu,
- osobní spis klienta,
- lékařská dokumentace,
- personální dokumentace,
- ostatní dokumentace.

GDPR představuje nový právní rámec ochrany osobních údajů v evropském prostoru s cílem hájit co nejvíce práva občanů EU proti neoprávněnému zacházení s jejich daty včetně osobních údajů. GDPR se týká všech firem a institucí, ale i jednotlivců a online prostředí.





## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse k tématům – v čem spočívá smysl dokumentace, v čem a proč je dokumentace tzv. „příteží“.

Příklad 2:

Na konkrétních případech vyhodnotit, zda se jedná o porušení GDPR (například foto na Facebooku organizace či na osobním profilu PSS, označení dveří se jménem či dietou klienta atd.).

### Cílová kompetence 5.2: Je schopen zaznamenat průběh služby

#### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná principy tvorby smysluplné dokumentace.
- Je schopen výstižně zaznamenat průběh běžné služby.
- Je seznámen s různorodostí a možnými elektronickými evidenčními systémy.

#### B. TEORETICKÝ RÁMEC k efektivnímu vedení dokumentace

Základní principy dokumentace:

- stručnost,
- jednoznačnost,
- přehlednost.

Typy záznamů.

Individuální plánování – sestavení individuálního plánu.

Průběžné záznamy – dokumentace o poskytování služby.

Standardy kvality sociálních služeb č. 5 a 6.

Vysvětlení pojmu „klíčový pracovník“.

IT systémy používané v sociálních službách.

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Nácvik jednoduchého záznamu průběhu služby.

### Cílová kompetence 5.3: Umí zaznamenat mimořádné situace v záznamech konkrétní sociální služby

#### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Je schopen zaznamenat průběh mimořádné (nouzové, havarijní) situace.



## B. TEORETICKÝ RÁMEC k zaznamenávání mimořádných situací

Druhy mimořádných situací v sociálních službách.

Náležitosti záznamů mimořádných situací.

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse k tématu jednoduchého záznamu mimořádné situace ve službě.

### Cílová kompetence 5.4: Chápe stížnosti jako prostředek k rozvoji sociální služby

#### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Chápe stížnost jako přirozený nástroj udržování a zvyšování kvality sociálních služeb.
- Má osvojena pravidla a základní postupy nakládání se stížnostmi a je schopen o nich informovat své klienty.

#### B. TEORETICKÝ RÁMEC ke stížnostem a jejich významu

Stížnost – co je stížnost, co může být jejím předmětem, druhy stížností (zejm. oprávněná a neoprávněná stížnost, příp. stížnost na jiného poskytovatele).

Nastavená pravidla vyřizování stížností u poskytovatele sociální služby – transparentnost, časové lhůty, podpora při formulování stížnosti.

Způsoby informování klientů o možnosti podávat stížnost.

Zaznamenání stížností a jejich evidence.

Vyřizování stížností, prošetření předmětu stížností.

Přijatá řešení, nová opatření.

#### C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Účastníci, rozdělení do malých skupin, identifikují na základě stručné kazuistiky druh podané stížnosti a navrhnou postup, jakým by měla být stížnost řešena, dále uváží, jak může přijaté řešení ovlivnit zavedené pracovní postupy v zařízení.

### Cílová kompetence 5.5: Umí předávat informace o klientech kolegům na pracovišti

#### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Využívá prostředků efektivní komunikace na pracovišti.
- Je připraven poskytovat účinnou zpětnou vazbu svým kolegům a nadřízeným.



## B. TEORETICKÝ RÁMEC k předávání informací v týmu a na pracovišti

Složky komunikace – verbální, neverbální, činem.

Typy informací, které jsou v prostředí poskytovatele sociálních služeb důležité – procesy na pracovišti a způsoby informování o nich (komunikační kanály) – mezi pracovníky na stejné úrovni, nadřízený – podřízený, pracovník – klient.

Způsoby a příležitosti sdělování informací – pravidelná a ustanovená setkávání členů týmu (pracovní porady, supervize, intervize, konzultace, předávání služeb aj.), elektronická komunikace, po telefonu, neformální sdílení.

Pravidla efektivní komunikace uvnitř týmu:

- vyváženost podílu na komunikaci,
- pozitivní naladění účastníků komunikace – jsem otevřený tomu, co mi druhý říká, chápu jeho/její sdělení jako inspiraci, výzvu, předem obsah sdělení nezavrhuji, nehodnotím,
- soulad mezi tím, co říkám, jak se projevuji neverbálně, a také tím, co a jak činím,
- aktivní naslouchání – empatie, zrcadlení, shrnování, parafrázování, kotvení,
- poskytování zpětné vazby – proces a pravidla poskytování zpětné vazby zejména jako nástroje motivace a hodnocení pracovníků.

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Účastníci jsou vyzváni k zachycení schématu komunikačních vazeb mezi pracovníky na stejné úrovni a mezi jimi a nadřízeným pracovníkem/pracovníky, do vzájemných vztahů pak vyznačí, jakým způsobem, resp. při jakých příležitostech dochází k výměně informací mezi nimi.

Příklad 2:

Ve dvojicích účastníci nacvičí poskytnutí zpětné vazby při dodržení zásad efektivního sdělování.

## Cílová kompetence 5.6: Zná možnosti a meze sociální služby ve vztahu k potřebám klienta

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Vnímá PSS jako odbornou činnost s vymezeným polem působnosti a nesnaží se saturovat potřeby klienta, které leží mimo oblast působnosti sociálních služeb.
- Umí se vhodným způsobem vymezit vůči požadavkům klienta na činnosti, které nemají dělat PSS.
- Umí klientovi citlivě doporučit další službu.

## B. TEORETICKÝ RÁMEC k reflexi možností a mezí v sociálních službách

Vysvětlení pojmu „mezioborová spolupráce“.



Jaké jiné profese se podílejí na mezioborové spolupráci a dokumentaci.

Důležitost koordinace týmu – kdo může iniciovat a řídit mezioborový tým.

Úloha PSS v mezioborovém týmu.

Navazující a spolupracující služby v komunitě.

Nástin přání a potřeb, které mohou ze strany klienta vyvstat mimo rámec poskytování sociální služby.

Způsoby komunikace a vymezení se požadavkům mimo rámec služby.

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Nácvik vymezení se v roli PSS a doporučení jiné, vhodné služby.

Příklad 2:

Modelová situace: Rodič dítěte s poruchou autistického spektra jde navštívit sociálního pracovníka z důvodu nevhodného chování jeho syna v centru denních služeb. Zkuste vytvořit různé modely spolupráce: pozitivní, špatně naladěný rodič, který hájí svého syna, špatný přístup, jak ze strany rodiče, tak ze strany služby. Poté si situaci vyhodnoťte a řekněte připomínky či jiné nápady řešení situace.

## Cílová kompetence 5.7: Zná navazující služby působící v regionu

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná sociální služby v regionu své působnosti, které se zaměřují na cílovou skupinu lidí s mentálním postižením či lidí s poruchami autistického spektra.
- Zná další navazující služby v regionu své působnosti, které mohou osoby využívat.

### B. TEORETICKÝ RÁMEC k navazujícím službám

Přehled sociálních, zdravotních a jiných služeb v regionu.

Systém služeb pro danou cílovou skupinu.

Kritéria, vstupní požadavky a další pravidla služeb v regionu.

Odborné platformy a asociace – např. Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením v ČR, Jednota pro deinstitucionalizaci, Česká unie pro podporované zaměstnávání, Instand, Národní ústav pro autismus, Rytmus, Fosa, Asociace poskytovatelů v sociálních službách ČR a další + regionální instituce a organizace.

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Vyhledávání návazných služeb v regionu, jejich designu a kritérií.



## KOMPETENČNÍ OKRUH 6: Pochopení osobního a profesionálního rozměru práce pracovníka v sociálních službách

### Cílová kompetence 6.1: Ví, v čem spočívá odbornost pracovníka v sociálních službách

#### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí pojmenovat, v čem spočívá odbornost PSS.
- Umí popsat, proč si vybral pomáhající profesi – jaké důvody ho k tomu vedly.
- Umí pojmenovat své silné a slabé stránky v práci s cílovou skupinou.

#### B. TEORETICKÝ RÁMEC k odbornosti PSS, vnitřní motivaci a silným a rozvojovým stránkám sebe sama v roli PSS

Proč je PSS odborná činnost.

Vysvětlení důležitosti osobních a pracovních hranic. V čem nám pomáhají, v čem nás limitují. Bezpečí pracovníka a klienta v profesním vztahu. Blízkost a intimita v kontaktním poli. Zdroje pro práci v pomáhajících profesích. Coping.

Hranice ve vztahu PSS – klient.

Vnitřní motivace – vědomá motivace – vím, proč přicházím, otevřeně o tom hovořím, nebezpečí nevědomé motivace volby práce PSS.

PSS a kolegové.

Odpovědnost PSS – omezení svéprávnosti u klientů a odpovědnost PSS.

Aplikace základních principů time managementu.

Silné a rozvojové stránky – já za 5 let (víze, kde se v sociální sféře vidím).

Odbornost PSS – jak ji lze získat (školní vzdělání, kvalifikační kurz), jak ji udržovat a rozvíjet, jak ji v praxi uplatnit.

Zkušenosti účastníků se zavedenými nástroji péče a rozvoje v organizacích.

Debriefing – týmová (skupinová) reflexe služby jako efektivní nástroj pro realizaci kvalitní služby.

Komunikační dovednosti (komunikace viz blok č. 4).

Asertivita v praxi.

#### C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Praktické sdílení zkušeností pracovníků (diskuse vedená lektorem) nad příkladem:

*Klient s vámi začne jednat jako s členem rodiny, očekává od vás víc i ve vašem volném čase. Možná se začne doptávat na vaši rodinu.*



Otázky: Je správné sdílet a vytvářet hlubší vztah? Co je v tomto případě profesionální a co už ne? Je v pořádku, když nám klient volá i v čase osobního volna?

Příklad 2:

Diskuse vedená lektorem na téma hranic:

- Očekává se od nás, že budeme pracovat jako tým, co to znamená?
- Co byste očekávali od svých kolegů?
- Jakým situacím byste se chtěli ve spolupráci vyhnout?

Cílem je uvědomit si, kdo všechno jsou moji kolegové (zdravotní sestry, aktivizační pracovníci, pracovníci úklidu, pracovníci kuchyně, dobrovolníci).

Příklad 3:

Zamyšlení:

Co mohu nabídnout kolegům?	Co ode mě mohou očekávat?  Co nemohou očekávat?
----------------------------	---

Zamyšlení nad tím, proč jsem si vybral/a pomáhající profesi.

Co mi jde, v čem jsem dobrý?	Jaké situace nezvládám?
------------------------------	-------------------------

## Cílová kompetence 6.2: Uvědomuje si svou profesní roli a předpoklady, kterými disponuje pro práci pracovníka v sociálních službách

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Dokáže pojmenovat předpoklady, kterými disponuje pro výkon své pracovní role.
- Dokáže pojmenovat konflikty v rolích, které zažívá.
- Uvědomuje si, že moc je neodmyslitelnou součástí jeho profesní role a je schopen určit její zdroje.
- Identifikuje příznivé a nepříznivé uplatňování moci ve vztahu ke klientovi a na sobě v roli pracovníka od ostatních kolegů, příp. nadřízených pracovníků.
- Je schopen ovlivňovat své chování tak, aby eliminoval nepříznivé projevy moci ve vztahu ke svým klientům a kolegům.
- Ví, že každý člověk má své potřeby a dokáže rozlišovat potřeby klienta a vlastní potřeby.



- Uvědomuje si, jak dílčí role pracovníka souvisejí s naplňováním potřeb ostatních osob, které se vyskytují na pracovišti.
- Uvědomuje si, že stejně jako u dílčích rolí může i mezi jednotlivými potřebami docházet ke konfliktu.

## **B. TEORETICKÝ RÁMEC k roli pomáhajícího, k možnostem, mezím a úskalím moci, k rozlišení potřeb PSS a potřeb klientů**

Možné role pomáhajícího pracovníka (analogie s rolí PSS, jaké role v práci PSS převažují).

Konflikty v rolích – konflikt v roli, konflikt mezi rolemi, intra-sdělovatel konflikt a já-role konflikt – jejich aplikace na profesní roli pracovníka.

Profesní role a moc pracovníka:

- ve vztahu ke klientovi – zdroje moci: znevýhodněná pozice klienta, odbornost pracovníka, příslušnost pracovníka k určité instituci, nástroje k intervenci a ovlivňování života klienta;
- ve vztahu ke kolegům – zdroje a projevy moci v pracovních vztazích – ve vztahu k nadřízeným, příp. podřízeným pracovníkům.

Projevy moci ve vztahu ke klientům:

- příznivé (např. možnost realizovat určitý typ intervence, podat žádost za klienta apod.),
- nepříznivé (např. za klienta určovat jeho potřeby, manipulovat k určitému řešení situace apod.).

Systemický přístup v pomáhajících profesích: pomoc x kontrola, rozdíly mezi nimi, jejich vyvážený podíl.

Etické kodexy pomáhajících profesí jako zdroj odpovědnosti pracovníka vůči jeho profesní roli a nakládání s mocí.

Typy potřeb a jejich rozsah, které pracovník v rámci své profesní role naplňuje.

Potřeby a očekávání klienta:

- zjevné (např. potřeba poskytnout stravu, napomoci s hygienou, obléct se apod.),
- skryté (např. mít sociální kontakt, sdílet, získat názor, informace apod.).

Potřeby a očekávání zaměstnavatele:

- důvodná (např. naplňovat svěřené pracovní úkoly)
- a neoprávněná (např. pracovat nad rámec svěřených agend, poskytovat informace o dění na pracovišti).

Potřeby a očekávání kolegů: spolupráce, týmovost, přátelství, další neformální vazby.

Možné konflikty výše uvedených potřeb.



## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

### Příklad 1:

Lektor vyzve účastníky v rámci malých skupin k tomu, aby definovali zdroje a projevy moci ve vztahu pracovník – klient. Každá skupina dostane arch z flip chartu, na který bude uvádět následující:

- skupina A: zdroje moci, které bude dále třídit dle toho, zda zdroj stojí na straně konkrétního pracovníka nebo instituce/systému,
- skupina B: projevy moci, které bude posuzovat optikou systemického přístupu – pomoc či kontrola.

Následně proběhne společná diskuse ve skupině.

### Příklad 2:

Účastníci si na toto cvičení připraví seznam rolí, které aktuálně – v rámci své pracovní role – zastávají. U každé dílčí role se pak pokusí určit, jaké typy potřeb jsou danou rolí naplňovány. Dále se mohou účastníci pokusit vymezit případné konflikty mezi jednotlivými potřebami.

V rámci své profesní role by měli být účastníci vedeni k identifikování potřeb u svých klientů, ty totiž tvoří základ výkonu dílčích profesních rolí.

## Cílová kompetence 6.3: Rozumí tomu, co je supervize a jaká je její důležitost pro práci v sociálních službách

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Rozumí supervizi jako vzdělávacímu procesu a umí identifikovat její přínos pro výkon pracovní role.
- Dokáže definovat svoji zakázku a nabídnout ji supervizní skupině.

### B. TEORETICKÝ RÁMEC k supervizi

Supervize jako vzdělávací proces, funkce supervize, druhy supervize, výběr supervizora.

Trojstranný supervizní kontrakt – zadavatel supervize, supervizor, supervidovaný.

Průběh klasické skupinové supervize, supervize jako bezpečný prostor, zdroje témat.

Supervize x intervize x koučing.

Jak supervize probíhá, očekávání od supervize – očima supervidovaného, supervizora, organizace, očekávání klienta (musí být vždy v pozadí přítomno).

Odpovědnost v supervizi – očima supervidovaných, supervizora a organizace jako objednatel služby.

Zakázka v supervizi – téma, které přináší supervidovaný do supervize:

- jaké by mělo být,
- co vše může ovlivňovat kvalitu péče, aneb jak se do témat promítají potřeby pracovníka / ostatních supervidovaných / organizace / supervizora,





- co je úkolem supervizora při definování témat – zakázek (cvičení).

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse o zkušenostech se supervizí ve službě, v níž účastníci pracují.

Příklad 2:

Diskuse s lektorem:

Jak předcházet syndromu vyhoření?

Zamyslet se nad tím, jak mohou jednotlivé projevy syndromu vyhoření vypadat v praxi (podrážděný kolega, odosobněná péče o klienty, možná i jiné nevhodné chování vůči nim atd.)

Příklad 3:

Sebereflexe: zamyslet se a uvědomit si, zda znám své hranice (co by mi vadilo ve vztahu PSS – klient, PSS – kolega, PSS – nadřízený), jaké mám možnosti odreagování se od práce, zda si mám s kým popovídat (svěřit se) a najít pochopení pro svou práci, mám možnost poradit se s kolegy apod.

## Cílová kompetence 6.4: Ví, jak je důležité předcházet stresu a dokáže definovat zdroje stresu ve svém okolí

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Definuje zdroje stresu na pracovišti a rámcově dokáže vyhodnotit jejich účinek na sebe samotného.
- Zná a má osvojeny efektivní způsoby, jak čelit projevům pracovního stresu.
- Na pracovišti iniciuje opatření ke snížení stresové zátěže a zprostředkovává tyto podněty svému zaměstnavateli.

### B. TEORETICKÝ RÁMEC ke stresovým situacím a psychohygieně

Definice stresu, jeho druhy a možné účinky.

Možné zdroje a příčiny stresu na pracovišti, včetně patologických (např. šikana, manipulace, obtěžování).

Projevy prožívaného stresu – na úrovni fyzického, psychického prožívání a v sociálních vztazích.

Individuální citlivost k pracovnímu stresu – riziková jedinci, kteří jsou osobnostně predisponováni (extrémně vnímaví k zátěži), nebo již nějaký typ zátěže zažívají (např. v osobních vztazích apod.).

Strategie zvládnutí pracovního stresu – naslouchání svému tělu, jeho projevům, sdílení potíží, pracovních zážitků a událostí, pravidelný odpočinek, relaxace.



Psychohygienu – definice termínu, možné způsoby aplikace.

Syndrom vyhoření:

- definice,
- jak se projevuje,
- jak se mu bránit.

Podpora zvládnutí stresu očima zaměstnavatele – čím může zaměstnavatel přispět ke snížení stresové zátěže u svých pracovníků.

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Lektor vyzve účastníky, aby vytvořili deseti položkový seznam pracovních stresorů (zdrojů pracovního stresu), které v souvislosti s výkonem své pracovní role identifikují. Následně je vyzve k tomu, aby uvedli další (nepracovní zdroje stresu) a hierarchicky je seřadili dle jejich síly vlivu na výkon pracovní role (např. potíže ve vztazích v rodině, absence volného času, domácí péče, ekonomická situace), následně proběhne společná diskuse.

## Cílová kompetence 6.5: Ví, že téma smrti a umírání patří k práci pracovníka v sociálních službách

### A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Je si vědom toho, že jeho postoj ke smrti a umírání se promítá do jeho práce s klienty.
- Ví, že pro jeho klienty je smrt a umírání častější životní realitou.

### B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu smrti

Představení smrti jako normální součásti lidského bytí.

Smrt a její tabuizování, co k němu vedlo.

Přijetí vlastní smrtelnosti, jak k němu dospět.

Rituály spojené se smrtí a jejich důležitost.

Jak zpracovávat smrt klienta, je smutek normální?

Nástroje a metody, které pomáhají přijmout smrt klienta jeho okolím (rodina, klienti, pracovníci).

## C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse s lektorem:

*Práce s vlastními předsudky týkající se umírání a smrti. Jakou smrt znám? Může být dobrá? Co to znamená „dobrá smrt“?*



Příklad 2:

Vytvoření malé „metodiky“ pro pracovní postupy – aneb co nám pomáhá přijmout a smířit se smrtí klienta.

## **Cílová kompetence 6.6: Dokáže jednoduše a jasně vysvětlit, co je povolání pracovník v sociálních službách**

### **A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE**

- Zvládne jednoduše popsat své povolání.
- Dokáže laické veřejnosti představit poskytování sociálních služeb jako odborné (specializované) činnosti.

### **B. TEORETICKÝ RÁMEC ke zvyšování prestiže oboru**

Prestiž pomáhajících profesí – definice, co ji posiluje, nebo spíše oslabuje.

Možnosti prezentování sociálních služeb a jejich výsledků.

Vztah mezi kvalitní prezentací služeb a výkonem práce pracovníka v sociálních službách.

Mylné představy o práci PSS, které mají negativní dopad na prestiž oboru.

### **C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady**

Příklad 1:

Ve dvojicích účastníci navrhnu způsob a obsah prezentace sociální služby, ve které alespoň jeden z dvojice působí (např. novinový článek, inzerát, rozhovor s pracovníkem služby, rozhovor s klientem apod.).

## **Cílová kompetence 6.7: Chápe konstruktivní kritiku jako formu možného zlepšení své práce**

### **A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE**

- Ví, jaký je rozdíl mezi konstruktivní kritikou a kritikou negativní.
- Umí zhodnotit svou práci a kritiku přijímat jako zpětnou vazbu, z níž se lze učit a profesionálně se posunout.

### **B. TEORETICKÝ RÁMEC k evaluaci**

Definice:

- kritika,
- konstruktivní kritika,
- zpětná vazba.

Evaluace jako proces hodnocení a posouzení ke zvyšování kvality a efektivity s cílem nahlédnout na pozitiva, rizika a nejenom na proces, ale i na výsledek.

Standard č. 15 – seznámení se a vysvětlení standardu.



Nastínění povahy evaluace:

- proces, dopad, strategie a způsoby evaluace,
- interní evaluace (např. hodnocení v rámci personální práce),
- externí (spolupracující organizace)
- či smíšená.

### C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse nad příklady kritiky a jak se z toho poučit.

Jaký je rozdíl, když klient řekne pracovníkům v sociálních službách:

- „Zavřete prosím dveře pokoje.“ (Odpověď k diskusi: Jedná se o přání, jde o žádost na pracovníka, kterou se aktuálně vyřeší.)
- „Koupelny by měly mít zamykací dveře.“ (Odpověď k diskusi: Jde o požadavek, který může být využit pro zlepšení prostředí služby.)
- „Pořád mi tu necháváte otevřené dveře.“ (Odpověď k diskusi: Jde o stížnost na personál. Měl by se řešit změnou chování pracovníků ke konkrétnímu klientovi. A mohl by se promítnout do vnitřních postupů/metodik služby s ohledem na právo na soukromí a stejnou nespokojenost ostatních klientů.)



## PŘÍLOHA č. 1: Ukázka zadání odborných praktických cvičení z kompetenčního okruhu 4

### Příklad k cílové kompetenci 4.2: Rozumí formám alternativní komunikace a jejich základy umí použít v praxi

Příklad 1:

Vyberte si konkrétního klienta/klientku z vašeho zařízení, z vaší služby a pro tohoto člověka vytvořte s ohledem na její/jeho komunikační specifika jednoduché procesní schéma (max. 9 symbolů) pro běžnou situaci jeho dne – situaci, do které se dostává pravidelně. Schéma jednoduše načrtněte v ruce, případně můžete sestavit z dostupných piktogramů.

Příklad 2:

Vyplňte komunikační tabulku na základě znalosti komunikačních schopností jednoho klienta z Vaší praxe. Pokuste se využít nejen slovní vysvětlení, ale i fotky, piktogramy či obrázky. Cílem je transparentně osvětlit nonverbální projevy klienta i pracovníka tak, abychom si vzájemně lépe porozuměli.

Komunikační tabulka			
Komunikace za strany uživatele k pracovníkovi		Komunikace za strany pracovníka k uživateli	
Když dělám (myšleno uživatel):	Tak to znamená:	Když vy děláte (myšleno pracovník):	Tak já tomu rozumím



## PŘÍLOHA č. 2: Přehledová tabulka s cílovými kompetencemi profilu povolání pracovníka v sociálních službách

Okruhy cílových kompetencí SKK	Počet hodin	Cílové kompetence profilu povolání PSS v SKK	Témata kurzu (SKK)
<i>Budou uvedeny ve vyhlášce (prováděcím předpise zákona o sociálních službách).</i>	108 + 12	<i>Tzn. co PSS zná a umí, z čeho se skládá profil povolání PSS.</i>	<i>Vedou k naplnění cílové kompetence.</i>
<b>Orientace ve vybraných částech právního rámce pro cílové skupiny</b>	8	Orientuje se v problematice práv lidí s mentálním postižením a lidí s poruchami autistického spektra	Problematika práv lidí s mentálním postižením či poruchami autistického spektra
<b>Poznání specifik cílových skupin a práce s nimi</b>	8	Dokáže charakterizovat mentální postižení	Klasifikace a etiologie mentálního postižení
		Zná rozmanitost poruch autistického spektra	Problematika poruch autistického spektra
		Zná charakteristiku kombinovaného postižení	Charakteristika kombinovaného postižení



<b>Osvojení přístupů a metod práce s cílovými skupinami</b>	44	Rozumí pojmu etika a etické principy	Etika pracovníků a etické kodexy
		Uvědomuje si důležitost individuálního plánování pro práci s klienty	Individuální plánování
		Zvládne poskytnout asistenci lidem s vysokou mírou podpory	Péče a podpora lidí s vysokou mírou podpory
		Zná vhodné strategie k předcházení problémových situací souvisejících s chováním klienta	Agrese, autoagrese, destrukce a jiné problémové chování a jejich spouštěče
		Zná základy práce s verbální agresí	Verbální agrese, dotazování se na jednu věc
		Orientuje se v problematice restriktivních opatření	Problematika restriktivních opatření
		Umí pracovat se sexualitou lidí s mentálním postižením či poruchami autistického spektra	Sexualita lidí s mentálním postižením či poruchami autistického spektra
		Ví, že k práci s lidmi s mentálním postižením či poruchami autistického spektra patří stárnutí a spiritualita	Spiritualita a stárnutí
		Orientuje se v oblasti vzdělávání lidí s mentálním postižením či poruchami autistického spektra	Vzdělávání lidí s mentálním postižením či poruchami autistického spektra



<b>Poznání způsobů komunikace s cílovými skupinami</b>	16	Zná základy komunikace s člověkem s mentálním postižením či poruchou autistického spektra	Základy komunikace s cílovou skupinou
		Rozumí formám alternativní komunikace a jejich základy umí použít v praxi	Formy alternativní komunikace
<b>Orientace v dokumentaci, spolupráci v týmu a v návaznosti služeb</b>	8	Zná důvody pro vedení dokumentace v sociálních službách	Významy vedení dokumentace
		Je schopen zaznamenat průběh služby	Efektivní vedení dokumentace
		Umí zaznamenat mimořádné situace v záznamech konkrétní sociální služby	Mimořádné situace v záznamech sociální služby
		Chápe stížnosti jako prostředek k rozvoji sociální služby	Stížnosti jako prostředek rozvoje sociální služby
		Umí smysluplně předávat informace o klientech kolegům na pracovišti	Předávání informací v týmu a na pracovišti
		Zná možnosti a meze sociální služby ve vztahu k potřebám klienta	Reflexe možností a mezí sociálních služeb, služby mimo rámec sociální práce
		Zná navazující služby působící v regionu	Ostatní sociální služby a navazující služby působící v regionu





<b>Pochopení osobního a profesionálního rozměru práce pracovníka v sociálních službách</b>	24	Ví, v čem spočívá odbornost pracovníka v sociálních službách	Odbornost PSS
		Uvědomuje si svou profesní roli a předpoklady, kterými disponuje pro práci pracovníka v sociálních službách	Role pomáhajícího pracovníka, možnosti, meze a úskalí moci, rozlišení potřeb PSS a klientů
		Rozumí tomu, co je supervize a jaká je její důležitost pro práci v sociálních službách	Supervize
		Ví, jak je důležité předcházet stresu a dokáže definovat zdroje stresu ve svém okolí	Stresové situace a psychohygiena
		Ví, že téma smrti a umírání patří k práci pracovníka v sociálních službách	Téma smrti u klientů
		Dokáže jednoduše a jasně vysvětlit, co je povolání pracovníka v sociálních službách	Zvyšování prestiže oboru
		Chápe konstruktivní kritiku jako formu možného zlepšení své práce	Evaluace