



SPECIALIZAČNÍ KVALIFIKAČNÍ KURZ

Modul č. 4:

Práce s dospělými, dětmi a rodinami v krizi nebo ohroženými sociálním vytvořením anebo s rizikovým způsobem života

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	5
KOMPETENČNÍ OKRUH 1: Orientace ve vybraných částech právního rámce pro cílové skupiny	6
Cílová kompetence 1.1: Orientuje se v legislativním rámci pro oblast práce s lidmi využívajícími nízkoprahové služby sociální prevence	6
Cílová kompetence 1.2: Rozumí specifikům preventivních služeb a jejich vzájemné provázanosti	7
Cílová kompetence 1.3: Má základní znalosti o sociálně-právní ochraně dětí	10
Cílová kompetence 1.4: Orientuje se v trestně-právní problematice související s klienty preventivních služeb	11
KOMPETENČNÍ OKRUH 2: Poznání specifik cílových skupin a práce s nimi	12
Cílová kompetence 2.1: Zná význam základních pojmů důležitých pro nízkoprahové služby, sociální prevenci a kontaktní práci	12
Cílová kompetence 2.2: Uvědomuje si důležitost nastavení sociální služby ve vztahu k dospělým, dětem a rodinám v krizi nebo ohroženým sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života	13
Cílová kompetence 2.3: Zná principy individuálního plánování a umí je využít v praxi ..	14
Cílová kompetence 2.4: Zná cíle a prostředky advokační práce ve prospěch dospělých, dětí a rodin v krizi nebo ohrožených sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života	15
KOMPETENČNÍ OKRUH 3: Osvojení přístupů a metod práce s cílovými skupinami	17
Cílová kompetence 3.1: Zná problematiku lidských práv a osobních svobod	17
Cílová kompetence 3.2: Dokáže rozlišit a vysvětlit pojmy odpovědnost klienta a odpovědnost za klienta	18
Cílová kompetence 3.3: Zná rozdíl mezi péčí o klienta a podporou klienta v kontextu preventivních služeb a chápe/definuje respekt jako základ vztahu s klientem při poskytování sociální služby	18
Cílová kompetence 3.4: Je si vědom hranic poskytovaných služeb	19
Cílová kompetence 3.5: Zná etické aspekty práce v preventivních službách a zná případy, na něž se vztahuje oznamovací povinnost	20
Cílová kompetence 3.6: Umí charakterizovat nepříznivou sociální situaci	21
Cílová kompetence 3.7: Ví, jakými způsoby lze zjistit potřeby dospělých, dětí a rodin v krizi nebo ohrožených sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života klienta a chápe význam pojmu přiměřené riziko	22
Cílová kompetence 3.8: Umí jednoduše charakterizovat vývojová období dítěte a dospělého člověka, včetně vývojových období sexuality člověka	23



Cílová kompetence 3.9: Uvědomuje si důležitost funkce rodiny a vrstevnické skupiny pro práci s dospělými, dětmi a rodinami v krizi nebo ohroženými sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života a důležitost sociálního učení	24
Cílová kompetence 3.10: Ví, jak pracovat s rizikovým chováním u dětí, mladistvých a mladých dospělých	25
Cílová kompetence 3.11: Zná formy závislosti a specifika práce, která s tím souvisí	26
Cílová kompetence 3.12: Zná specifika problematiky obchodu s lidmi a práce s lidmi v sexbyznysu	27
Cílová kompetence 3.13: Umí popsat, co znamená bezdomovectví a jaká jsou specifika práce s touto cílovou skupinou	28
Cílová kompetence 3.14: Zná způsoby práce s motivací klienta ke změně.....	28
Cílová kompetence 3.15: Umí navrhnout vhodnou sociální intervenci k nejčastěji řešeným situacím klientů služeb sociální prevence	29
Cílová kompetence 3.16: Ví, jakým způsobem přispívají pravidla k řešení situace dospělých, dětí a rodinám v krizi nebo ohrožených sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života.....	31
Cílová kompetence 3.17: Zná principy ukládání sankcí či omezení práv klientů ve vztahu k situaci klienta.....	32
Cílová kompetence 3.18: Ovládá základní principy kontaktní práce	33
Cílová kompetence 3.19: Zná základní pravidla bezpečné práce v terénu.....	33
KOMPETENČNÍ OKRUH 4: Poznání způsobů komunikace s cílovými skupinami	35
Cílová kompetence 4.1: Zná základní zásady komunikace s dospělými, dětmi a rodinami v krizi nebo ohroženými sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života.....	35
Cílová kompetence 4.2: Zná zásady vhodného oslovení klienta a nabídky pomoci	36
Cílová kompetence 4.3: Umí v praxi pracovat s pojmy anonymita a mlčenlivost.....	37
Cílová kompetence 4.4: Rozumí pravidlům komunikace s třetími stranami v zájmu klienta.....	38
Cílová kompetence 4.5: Ovládá základní pravidla virtuální komunikace	38
KOMPETENČNÍ OKRUH 5: Orientace v dokumentaci, spolupráci v týmu a návaznosti služeb	40
Cílová kompetence 5.1: Rozumí účelu a smyslu vedení dokumentace v sociálních službách.....	40
Cílová kompetence 5.2: Zná způsoby vedení dokumentace	41
Cílová kompetence 5.3: Umí pro realizaci sociální intervence používat dostupnou dokumentaci.....	42
Cílová kompetence 5.4: Zná zásady spolupráce v týmu a bezpečného poskytování služby.....	42



Cílová kompetence 5.5: Orientuje se v činnostech návazných institucí a rozumí pojmu kontraktování podpory	43
Cílová kompetence 5.6: Umí popsat rozdíl mezi sociální službou a veřejnou službou ...	44
Cílová kompetence 5.7: Uvědomuje si důležitost multioborové a komunitní spolupráce	45
KOMPETENČNÍ OKRUH 6: Pochopení osobního a profesionálního rozměru práce pracovníka v sociálních službách	47
Cílová kompetence 6.1: Ví, v čem spočívá odbornost pracovníka v sociálních službách	47
Cílová kompetence 6.2: Uvědomuje si svou profesní roli a předpoklady, kterými disponuje pro práci pracovníka v sociálních službách	48
Cílová kompetence 6.3: Rozumí tomu, co je supervize a jaká je její důležitost pro práci v sociálních službách	50
Cílová kompetence 6.4: Ví, jak je důležité předcházet stresu a dokáže definovat zdroje stresu ve svém okolí.....	51
Cílová kompetence 6.5: Dokáže jednoduše a jasně vysvětlit, co je povolání pracovníka v sociálních službách	52
Cílová kompetence 6.6: Chápe konstruktivní kritiku jako formu možného zlepšení své práce	52
PŘÍLOHA č. 1: Ukázka zadání odborných praktických cvičení z kompetenčního okruhu 4...54	54
PŘÍLOHA č. 2: Přehledová tabulka s cílovými kompetencemi profilu povolání pracovníka v sociálních službách.....55	55



ÚVOD K MODULU

Text, který držíte v ruce, slouží jako textová opora vzdělavatelům v sociálních službách, k výuce jednoho z modulů Specializačního kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách (dále jen „PSS“) na téma **Práce s dospělými, dětmi či rodinami v krizi nebo ohroženými sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života**. 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 dospělými, dětmi či rodinami v krizi nebo ohroženými sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života. 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 lektoři využít své bohaté zkušenosti, které nasbírali během praxe.

Povinnou součástí SKK jsou **odborná praktická cvičení**, prostřednictvím nichž si účastníci či 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.

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 legislativním rámci pro oblast práce s lidmi využívajícími nízkoprahové služby sociální prevence

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE.

- Orientuje se v zákonech týkající se dané cílové skupiny.
- Ví, co je pojem standardy kvality sociálních služeb ve vztahu k nízkoprahovým službám.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu legislativy pro oblast práce s lidmi využívajícími nízkoprahové služby sociální prevence

Poskytování sociálních služeb prevence na sebe váže i nárok základně se orientovat nejen v zákoně o sociálních službách, ale i v souvisejících právních normách. Nejčastěji se v praxi setkáváme s:

- zajištěním péče o děti a rodinu (občanský zákoník – část druhá: rodinné právo, zákon o sociálně-právní ochraně dítěte),
- přestupkovou a trestní problematikou (trestní zákoník, zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, zákon o soudnictví ve věcech mládeže, zákon o obětech trestných činů),
- sociální práci po propuštění z výkonu trestu odnětí svobody (zákon o výkonu trestu odnětí svobody, zákon o probační a mediační službě),
- nařízením a výkonem ústavní výchovy (zákon o výkonu ústavní výchovy nebo ochranné výchovy),
- hmotným zabezpečením,

Ve službách sociální prevence se v dobré praxi očekává, že PSS budou sbírat informace o hranicích služby a potřebách klientů a aktivně se spolupodílet na zpracování standardů kvality konkrétní služby.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Řízená diskuse – s jakými právními normami se setkáváte při své práci? Které související oblasti jste museli nastudovat v rámci zaškolení u svého poskytovatele služeb? Diskutujte ve skupině, zapisujte. Na závěr reflektujte, které znalosti jsou nezbytně nutné pro výkon profese PSS ve vašem zařízení a které vám pomáhají se lépe orientovat při přímém poskytování služeb klientům a klientkám.



Cílová kompetence 1.2: Rozumí specifikům preventivních služeb a jejich vzájemné provázanosti

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná specifika preventivních služeb a umí popsat, čím se od sebe liší.
- Zná možnosti provázání a spolupráce jednotlivých služeb mezi sebou.

B. TEORETICKÝ RÁMEC tématu sociálních služeb spadajících do oblasti preventivních, včetně pojmu nízkoprahovosti jako definice služby

Co je nízkoprahovost – nízkoprahový – tj. co nejnáze dostupný pro klienty. Nízkoprahová služba vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny.

Principy nízkoprahovosti:

- místní, časová, prostorová dostupnost – lokalita, otevírací doba, vizuál prostředí;
- sociální a komunikační dostupnost služeb – způsob komunikace, obsah i forma, témata, jazyk;
- práce v přirozeném prostředí klientů – nízkoprahová služba, pokud je to možné v rámci zákonné normy, realizuje terénní formu (byty, ulice, nádraží, kluby...).

V bloku je poskytnut PSS přehled služeb specializačního bloku, jejich ukotvení, cílové skupiny.

Jaké služby mohou využít dospělí, děti či rodiny v krizi nebo ohrožené sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života. Jaké služby zaštiťují kontaktní práci s komunitou, streetwork, NZDM.

Přehled služeb ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, které jsou považovány za služby sociální prevence:

Raná péče – je terénní služba, popřípadě doplněná ambulantní formou služby, poskytována dítěti ve věku do 7 let, které je zdravotně postižené, nebo jehož vývoj je ohrožen v důsledku nepříznivého zdravotního stavu, a jeho rodičům.

Telefonická krizová pomoc – je terénní služba poskytovaná na přechodnou dobu osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života nebo v jiné obtížné životní situaci, kterou přechodně nemohou řešit vlastními silami.

Tlumočnické služby – jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované osobám s poruchami komunikace způsobenými především smyslovým postižením, které zamezuje běžné komunikaci s okolím bez pomoci jiné fyzické osoby.

Azylové domy – poskytují pobytové služby na přechodnou dobu osobám v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení.

Domy na půl cesty – poskytují pobytové služby zpravidla pro osoby do 26 let věku, které po dosažení zletilosti opouštějí školská zařízení pro výkon ústavní nebo ochranné výchovy, popřípadě pro osoby z jiných zařízení pro péči o děti a mládež, a pro osoby, které jsou propuštěny z výkonu trestu odnětí svobody nebo ochranné



léčby. Způsob poskytování sociálních služeb v těchto zařízeních je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

Kontaktní centra – jsou nízkoprahová zařízení poskytující ambulantní, popřípadě terénní služby osobám ohroženým závislostí na návykových látkách. Cílem služby je minimalizovat sociální a zdravotní rizika spojená se zneužíváním návykových látek.

Krizová pomoc – je terénní, ambulantní nebo pobytová služba na přechodnou dobu poskytovaná osobám, které se nacházejí v situaci ohrožení zdraví nebo života, kdy přechodně nemohou řešit svoji nepříznivou situaci vlastními silami.

Intervenční centra – poskytují pomoc osobám ohroženým domácím násilím. Na základě zákonné povinnosti kontaktují osobu ohroženou (nejpozději do 48 hodin od doručení kopie úředního záznamu o vykázaní ze společného obydlí). Služba obsahuje sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Pokud je poskytována formou pobytových služeb obsahuje poskytnutí ubytování, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy. Součástí služby je zajištění spolupráce mezi intervenčními centry, poskytovateli jiných sociálních služeb, OSPOD, obcemi, útvary Policie ČR a obecní policie, jakož i ostatními orgány veřejné správy.

Nízkoprahová denní centra – poskytují ambulantní služby, popřípadě terénní služby pro osoby bez přístřeší. Osoby platí úhradu za stravu ve vyšší stanovené poskytovatelem.

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem a mládeži ohroženým sociálním vyloučením. Služba je určena dětem, dospívajícím a mladým dospělým ve věku od 6 do 26 let ohrožených společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících s jejich způsobem života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky, aby v případě zájmu mohli řešit svoji nepříznivou sociální situaci. Služba může být poskytována osobám anonymně.

Noclehárny – poskytují ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického zařízení a přenocování.

Služby následné péče – jsou ambulantní nebo pobytové služby poskytované osobám s chronickým duševním onemocněním a osobám závislým na návykových látkách, které absolvovaly ústavní léčbu ve zdravotnickém zařízení, absolvovaly ambulantní léčbu nebo se jí podrobují, nebo osobám, které abstínují.

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi – jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého existují rizika ohrožení jeho vývoje, nebo je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě obtížné krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením – jsou ambulantní, popřípadě terénní služby poskytované osobám v důchodovém věku nebo osobám se zdravotním postižením ohroženým sociálním vyloučením.



Sociálně terapeutické dílny – jsou ambulantní služby poskytované osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které nejsou z tohoto důvodu umístitelné na otevřeném ani chráněném trhu práce. Jejich účelem je dlouhodobá a pravidelná podpora zdokonalování pracovních návyků a dovedností prostřednictvím pracovní terapie.

Terapeutické komunity – poskytují pobytové služby i na přechodnou dobu pro osoby závislé na návykových látkách nebo osoby s chronickým duševním onemocněním, které mají zájem o začlenění do běžného života.

Terénní programy – jsou služby poskytované osobám, které vedou nebo jsou ohroženy rizikovým způsobem života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek a omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být poskytována osobám anonymně.

Sociální rehabilitace – je soubor specifických činností směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob, a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností, posilováním návyků a nácvikem výkonu běžných činností pro samostatný život. Sociální rehabilitace se poskytuje formou terénních a ambulantních služeb, nebo formou pobytových služeb poskytovaných v centrech sociálně rehabilitačních služeb. Terénní a ambulantní služba obsahuje činnosti jako například nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Forma pobytové služby v centrech sociálně rehabilitačních služeb obsahuje poskytnutí ubytování a stravy, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, nácvik dovedností pro zvládání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začlenění, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti a pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů. Služba se poskytuje za úhradu.

Sociální práce poskytovaná v tréninkových bytech – jedná se o sociální službu, které aktuálně schází potřebné právní ukotvení (v zákoně o sociálních službách či nově zákonem o sociálním bydlení). Takováto služba není samostatně registrovanou sociální službou a nejčastěji se v praxi poskytuje pod hlavičkou služby terénní práce či sociální rehabilitace osobám žijícím v tréninkovém bytě.

Všechny služby sociální prevence jsou bezúhradové, kromě služeb pobytových.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Na příkladech ukázat možnost spolupráce jednotlivých služeb mezi sebou.



Vyberte ze své praxe „typického klienta“ – zástupce cílové skupiny. V menších skupinkách vypracujte průchod klienta jednotlivými službami: které služby může klient využívat? V čem vidíte jejich přínos, v čem jejich limity? Které ze služeb jsou sociálními službami, které jsou veřejnými službami a státními institucemi?

Diskutujte: v čem služby klientovi pomohou, jak by vypadal ideální průchod klienta systémem, kdyby se dařila sociální práce. Jak by vypadala úspěšná sociální rehabilitace klienta – které služby by využíval?

Cílová kompetence 1.3: Má základní znalosti o sociálně-právní ochraně dětí

A. DETALNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE.

- Ví, že pro práci v preventivních službách potřebuje znát základy sociálně-právní ochrany dětí.
- Orientuje se v základech sociálně-právní ochrany dětí.
- Umí popsat roli OSPOD.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu sociálně-právní ochraně dětí

PSS by se měl orientovat v systému ochrany dítěte stanoveného v zákoně o sociálně-právní ochraně dětí (zák. č. 359/1999 Sb.). To zahrnuje:

- na koho se sociálně-právní ochrana dítěte zaměřuje,
- definice ohroženého dítěte (ohrožení na životě, na zdraví, zanedbání péče, dítě bez péče apod.),
- systém orgánů SPOD na obcích – struktura, role (poradenství, náhradní rodinná péče, kuratela),
- princip dítěte ohroženého na zdraví a životě v praxi sociální služby, v jakých případech musí službu OSPOD kontaktovat,
- co přináší spolupráce s OSPODEM pracovníkům, v jakých situacích musí služba s OSPOD spolupracovat a kdy je to vhodné.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Využijte buď zkušeností účastníků kurzu, nebo veřejně publikované kazuistiky spolupráce sociálních služeb a OSPOD (příklady dobré praxe, sborníky apod.). Diskutujte, jakou roli hráli v konkrétních příkladech poskytovatelé, jakou intervence OSPOD.

Diskutujte ve skupině, jak ve sporných případech vnímáte hranici, kdy sociální služba „musí kontaktovat OSPOD...“ Kdo v těchto situacích rozhoduje. O co se může opřít? Existují nástroje/metody, které mohou pracovnímu týmu pomoci v rozhodování?

Diskutujte, co mohou vaše sociální služby nabídnout při spolupráci s vaším OSPOD. Kde se vaše činnosti překrývají? Kde nabízíte podporu, kterou OSPOD nemůže



klientovi nabídnout? Kde typicky potřebujete intervenci pracovníka OSPOD pro podporu vašeho klienta?

Cílová kompetence 1.4: Orientuje se v trestně-právní problematice související s klienty preventivních služeb

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Ví, že pro práci v preventivních službách patří i trestně-právní problematika klientů preventivních služeb.
- Orientuje se v základech přestupkového a trestního řízení.
- Zná možnosti zajištění právní podpory klienta.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu trestně-právní problematiky ve vztahu ke klientovi

Trestně-právní problematika se týká klientů jak v roli pachatelů nedovoleného jednání, tak v roli obětí trestných činů. PSS by se měl základně orientovat:

- v rozdílu mezi přestupkovým a trestním jednáním,
- jak je řešeno přestupkové jednání,
- jak je řešeno trestní jednání, průběh trestního řízení (obviněný, obžalovaný, odsouzený), orgány činné v trestním řízení,
- jaká práva a možnosti podpory a ochrany má osoba, proti které je vedeno trestní řízení (nutná obhajoba, právní poradenství, možnosti kontaktu s pracovníky sociální služby),
- jaká práva a možnosti podpory a ochrany má osoba, která je obětí trestné činnosti, přehled sociálních služeb, které se věnují práci s oběťmi trestné činnosti (krizová pomoc, intervenční centra, poradny pro oběti trestných činů),
- jaké možnosti tzv. alternativních trestů zákony umožňují ukládat a jaké možnosti mají poskytovatelé sociálních služeb při jejich realizaci (výkon obecně prospěšných prací, výchovné, probační, resocializační programy, poradenství),
- jaké možnosti mají klienti služeb po výkonu trestu, spolupráce s Probační a mediační službou ČR.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Využijte propagačních materiálů Probační a mediační služby ČR pro práci ve skupinách, prezentujte jednotlivé problematiky, sdílejte své zkušenosti. Zmapujte síť právní podpory pro vaše klienty ve vašem regionu. Diskutujte o možnostech spolupráce se středisky Probační a mediační služby ČR.



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

Cílová kompetence 2.1: Zná význam základních pojmů důležitých pro nízkoprahové služby, sociální prevenci a kontaktní práci

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Ví, co znamená pojem sociální prevence a kontaktní práce.
- Chápe, v čem spočívá princip nízkoprahovosti.
- Uvede příklady přínosu přístupu harm reduction pro klienta a společnost.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k základním pojmům – služby sociální prevence, kontaktní práce, harm reduction, princip nízkoprahovosti, sociálně aktivizační služby

Základním pojítkem této tematické oblasti je nízkoprahovost poskytovaných sociálních služeb a metoda kontaktní práce jako převládající způsob sociální práce. V rámci preventivního působení je uplatňován princip snižování škod – harm reduction. Princip prevence – sociální práce s cílem, aby něco nenastalo, práce s rizikem, minimalizace ohrožení. Dlouhodobá práce s rizikovými klienty jako veřejná služba prevence pro komunitu/lokalitu/obec/společnost.

Sociální prevence – služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou tímto ohroženy pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Cílem služeb sociální prevence je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chránit společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.

Kontaktní práce – kontaktní práce jako metoda sociální práce – metoda založená na důvěrném profesním vztahu mezi PSS a klientem/kou, který je klíčovým faktorem pro poskytování pomoci a podpory. Vysvětlení principů a základní charakteristiky kontaktní práce, rozdíl mezi sociální pomocí/podporou a sociální kontrolou.

Sociálně aktivizační služby – jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů, pomoc při obstarávání osobních záležitostí.

Princip nízkoprahovosti – je dostupný časem, prostorem, formou a obsahem komunikace, též dostupný finančně (zdarma), a psychologicky – vnímání prostředí, pracovníků, bezpečné prostředí, vztah důvěry a respektující přístup, respekt k životnímu stylu klienta, k jeho individuální cestě a samostatnému rozhodování.

Harm reduction

Termín se většinou nepřekládá, znamená redukci škod, pochází z oblasti prevence a léčby drogových závislostí, v širším kontextu znamená moderní veřejnou politiku



v oblasti zdravotnictví, která snižuje škodlivé následky kouření, užívání drog a alkoholu, vychází ze zkušenosti, z realistického pohledu na užívání návykových látek.

Hlavním cílem jsou snižování zdravotních rizik, sociálních a ekonomických dopadů a také podpora chování, které vedou ke změně životního stylu a abstinenci. Zmírnění rizik přenosu infekčních chorob (HIV/AIDS hepatitidy B a C), rizika dalších zdravotních komplikací, sociálního vyloučení a ztráty lidské důstojnosti.

Jednou z nejznámějších aktivit harm reduction je výměnný program jehel a stříkaček pro injekční uživatele drog a dalšího materiálu pro aplikaci drog, dále kontaktní práce zahrnující poradenství o bezpečnějších postupech při užívání, o možnostech léčby a abstinence a dalšího odborného poradenství.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Rozdělte účastníky do dvojic. „Pracovník“ se pokusí během 2 minut vysvětlit „neodborníkovi“, proč dostávají uživatelé drog od pracovníků terénního programu injekční stříkačky zdarma a nemocní diabetem si je musejí dopláct. Reflektujte rozhovor nejprve ve dvojicích, poté společně ve skupině. Rozumím tématu? Mám dostatečné informace, abych se v problematice zorientoval? Jak zadaný úkol souzní/nesouzní s mým hodnotovým pojetím práce s cílovými skupinami?

Příklad 2:

Sociálně aktivizační služby. Zaměřte se na rodiny s dětmi v předškolním věku od 3 do 6 let – ve dvojicích navrhnete sociálně aktivizační činnosti pro děti, případně i rodiče žijící v sociálně vyloučené lokalitě (možnosti řešení např.: pro děti sportovní, výukové aktivity jako například zpěv nebo tanec a rodičům např. možnost účastnit se přednášek, učit se pracovat na počítači, možnost sociálního a psychologického poradenství nebo zprostředkování kontaktu s různými úřady a institucemi). Výsledkem pak může být zlepšení znalostí/dovedností a nástup dětí do běžné školy.

Cílová kompetence 2.2: Uvědomuje si důležitost nastavení sociální služby ve vztahu k dospělým, dětem a rodinám v krizi nebo ohroženým sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí vysvětlit pojem veřejný závazek a ví, jak ovlivňuje průběh poskytování služby.
- Umí popsat vhodné formy poskytování sociálních služeb ve vztahu ke konkrétním cílovým skupinám.



B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu nastavení sociální služby ve vztahu ke konkrétním cílovým skupinám

Vysvětlení, proč stanovujeme veřejný závazek služby, jak jej stanovujeme, jaká je jeho souvislost s výkonem práce PSS. Jak ovlivňuje moji práci (PSS)?

Kontext poskytování sociálních služeb – kdo poptává, kdo objednává služby, kdo je zadavatel, pro koho pracujeme?

Jsou představeny jednotlivé formy poskytování s důrazem na terénní formu, včetně (zatím) legislativně neukotvených forem (distanční poskytování, nové oblasti a formy (virtuální prostor).

Právní rámec:

- zákon o rodině,
- zákon o sociálně-právní ochraně dětí,
- deklarace práv dítěte.

Druhy a podmínky služeb pro děti:

- státní a nestátní instituce,
- dobrovolnost, povinnost.

Spolupráce s rodiči a jinými rodinnými příslušníky:

- možnosti a limity spolupráce,
- bezpečí dítěte.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Rozdělte účastníky a účastnice do malých skupin (3–5 osob) a pro každou skupinu vyberte jednu z cílových skupin (riziková mládež, osoby bez přístřeší, uživatelé drog apod.). Každá skupinka nejprve krátce (2 min.) mapuje a zapisuje, jaké služby (sociální, odborné i veřejné) jsou pro cílovou skupinu k dispozici. Následně (8 min) hodnotí tyto služby z hlediska poskytovaných forem a nízkoprahovosti (jak je služba poskytována, kdy je dostupná, co je výhodou, co je nevýhodou?).

V závěrečném shrnutí skupinka zhodnotí, které formy poskytování služeb pro konkrétní cílovou skupinu převládají, či zda některé formy nechybí. Aktivitu je vhodné pojmut konkrétně – např. ve vztahu k regionu. Skupiny mohou svá zjištění vzájemně prezentovat.

Cílová kompetence 2.3: Zná principy individuálního plánování a umí jej využít v praxi

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Na příkladu umí popsat obecný cíl sociálních služeb prevence = začleněný, samostatný, soběstačný, nevyužívající podpůrných služeb.



- Zná cíle a principy individuálního plánování.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu cíle a principy individuálního plánu

Individuální plánování a zaznamenávání individuálního plánu může být v segmentu služeb specializačního modulu velmi rozmanité a je to v pořádku – odpovídá na specifické formy poskytování i rozdílné potřeby klientů a možnosti PSS. V bloku by měly být reflektovány a teoreticky ukotveny tato specifika v procesu individuálního plánování.

Individuální plánování sociální služby by mělo jasně odrážet některé principy:

- důraz na aktivizaci klienta, jeho praktické zapojení,
- důraz na aktivizaci přirozených sociálních zdrojů klienta (rodina, přátelé, kolegové – kontraktování podpory),
- důraz na stanovení dosažitelných cílů dle možností klienta,
- důraz na srozumitelnost,
- důraz na uchopení individuálního plánování jako podkladu pro přímou sociální práci, ne jako formalizovaného výstupu.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Účastníci si přinesou na výukový blok anonymizované záznamy 2–3 individuálních plánů, se kterými poté pracují. Rozdělí se do dvojic, vzájemně si vymění individuální plány a bez vysvětlování a kontextu si individuální plán prostudují. Potom jeden druhému zkusí převyprávět „příběh“ klienta, jak mu porozuměl z přečtené dokumentace.

Jak moc vyprávěný příběh odpovídá příběhu reálnému? Obsahuje záznam individuálního plánu vše podstatné? Chybí něco, přebývá? Co je cílem naší spolupráce s klientem? Je srozumitelný – pro mě, pro klienta? Co by si klient pomyslel, kdyby nahlédl do dokumentace a toto si přečetl?

Reflektujeme dobrou praxi, inspirujeme se ve skupině.

Cílová kompetence 2.4: Zná cíle a prostředky advokační práce ve prospěch dospělých, dětí a rodin v krizi nebo ohrožených sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná cíle a prostředky advokační práce.



B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu advokační práce ve prospěch cílových skupin

Advokační práce je činnost jednotlivce nebo skupiny, která se snaží ovlivňovat rozhodnutí v rámci politických, ekonomických a sociálních systémů a institucí.

Je přirozenou součástí sociální práce. Sociální služba prosazuje zájmy svých klientů, zjednodušeně řečeno, je jejich „advokátem“.

Služba zároveň podporuje klienty v tom, aby svá práva znali a uměli obhájit.

Advokační práce probíhá na místní i celospolečenské úrovni, představuje kontinuální práci se stakeholdery. Sociální pracovník nenechává poznatky z práce v lokalitě a komunitě na úrovni služby, ale komunikuje je s vedením organizace, ta se samosprávou a veřejnou správou.

Mezi advokační aktivity patří kromě přenosu informací ke stakeholderům a institucím také realizace kampaní, výzkumů a jejich následná komunikace.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Zjistíte, že více rodin ve vaší lokalitě je zadlužených, že mají půjčky od jedné firmy, s úroky, které vysoce překračují běžné bankovní úroky. Navrhněte a diskutujte postup.



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

Cílová kompetence 3.1: Zná problematiku lidských práv a osobních svobod

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí vyjmenovat nejméně tři základní lidská práva.
- Umí vyjmenovat tři práva dětí dle Úmluvy o právech dítěte.
- Uvede příklady častých porušení práv dospělých, dětí či rodin v krizi nebo ohroženými sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života a příklady, kdy pracovník hájí práva klientů z řad cílové skupiny v rámci svého profesního rámce.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu lidských práv a sociálních svobod v sociálních službách

Základní dokumenty:

- Všeobecná deklarace lidských práv
- Listina základních lidských práv a svobod jako součást Ústavy ČR
- Úmluva o právech dítěte
- Etické kodexy SP

Svoboda, rovnost a důstojnost i v právu.

Respekt k jinakosti – práva bez ohledu na národnost, barvu pleti, vyznání.

Demokracie a stát uplatňující moc jen v mezích zákona.

Aplikace práv v poskytování sociální služby – pravidla, respekt, důstojnost.

Respekt ke klientovi je rámován dodržováním jednak práv, které jsou klientovi přiznány v rámci kontraktu se sociální službou (právo na stížnost) a jednak jeho základních lidských práv. Zatímco první skupina práv je často srozumitelná a situace, kdy dojde k jejich porušení, jsou snadněji uchopitelné (často zpracované v metodice zařízení), je ochrana lidských práv klientů často vázána na znalost a citlivost PSS (i když by měla být – stejně jako první skupina – deklarována a zaznamenána v metodice).

Zopakování základního přehledu lidských práv a svobod a na příkladech uvést, kde typicky dochází k jejich omezení/porušení při výkonu sociální práce (typicky: právo na svobodnou volbu, právo na soukromí, právo na důstojné zacházení, tzv. nálepkování klienta vs. popis chování, stavu nebo situace).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Rozdělte účastníky na dvě skupiny. Každá skupina vypracuje myšlenkovou mapu s klíčovým pojmem „ochrana lidských práv našich klientů“ (jaká to v praxi jsou, co řeší



klienti, co řešíme my, kdy došlo k nějakému omezení/porušení, jak se postupovalo následně, jaké to přineslo důsledky, sankční omezení práv v zařízení). Následně skupiny své myšlenkové mapy prezentují.

Cílová kompetence 3.2: Dokáže rozlišit a vysvětlit pojmy odpovědnost klienta a odpovědnost za klienta

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Dovede identifikovat rizika spojená s odpovědností za klienty sociálních služeb a dokáže stanovit hranice své vlastní odpovědnosti.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu odpovědnost klienta a odpovědnost za klienta

Rozlišování hranic a odpovědnosti při výkonu sociální práce – aby nedocházelo k situacím, kdy je klient „vláčen“ rozhodováním a činnostmi PSS.

K tomu je nutné upevnit pojetí pozice pracovníků v přímé práci jako těch, kteří podporují a pomáhají klientovi v jeho vlastních rozhodnutích s respektem k jeho volbám. Klient má vždy odpovědnost za vlastní život a svobodu rozhodování, odpovědnost PSS je za proces poskytování služeb a udržení vymezených (a sjednaných) hranic spolupráce s klientem.

PSS ví o situacích, kdy klient nemá plnou svéprávnost (dítě – zákonný zástupce, soudem omezená svéprávnost – opatrovník, veřejný opatrovník, situačně omezené rozpoznávací a rozhodovací procesy – akutní psychické stavy).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Práce s modelovými situacemi, např. ve formě krátkých kazuistik z praxe účastníků. Účastník krátce popíše konkrétní poradenskou intervenci u klienta, skupina poté reflektuje míru odpovědnosti mezi pracovníkem a klientem.

Následuje reflexe: kdo je držitelem řešení situace? Kdo drží odpovědnost? Překračuje pracovník hranice? Pokud ano, tak čím (profesní, etiky, klienta, spolupracovníků, všeobecného očekávání).

Cílová kompetence 3.3: Zná rozdíl mezi péčí o klienta a podporou klienta v kontextu preventivních služeb a chápe/definuje respekt jako základ vztahu s klientem při poskytování sociální služby

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Rozumí rozdílům mezi péčí (= dělám za klienta) a podporou (= dělám s klientem) a umí vyjmenovat příklady.
- Respektuje různorodost cílových skupin klientů, je si vědom toho, s jakou cílovou skupinou nechce nebo nemůže pracovat.



B. TEORETICKÝ RÁMEC k péči o klienta a podpoře klienta, k tématu respektu jako základnímu vztahu při poskytování služby

Základní koncepty sociální práce.

Především rozlišování (v návaznosti na předchozí téma odpovědnosti) mezi péčí (= dělám za klienta) a podporou (= dělám s klientem). Je důležité zdůraznit, že oba přístupy jsou platné, umění sociální práce je v tom dobře je používat (v návaznosti na zmapování potřeb a zdrojů klienta). Jsou situace, kdy klient potřebuje péči a kdy klient potřebuje podporu, obojí je potřeba se naučit vhodně kombinovat.

Dále by se měli účastníci stručně seznámit s různými přístupy k přímé sociální práci:

- Přístup zaměřený na člověka
- Přístup zaměřený na řešení problému
- Práce s komunitou

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Účastníci v malých skupinách sdílí konkrétní příklady, kdy se jejich intervence zaměřovala na řešení problému, kdy na podporu klienta (= člověka) a kdy na podporu komunity.

Cílová kompetence 3.4: Je si vědom hranic poskytovaných služeb

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí uvést příklady hranic sociální služby, kdy předává klienta do jiného typu služby nebo přestává poskytovat danou službu a proč.
- Umí vymezit hranice při rizikovém chování klienta.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k hranicím poskytovaných služeb

Hranice sociální služby – pracovník si je vědom hranic sociální služby, které jsou vymezeny ve veřejném závazku, rozumí tomu, že tyto hranice jsou flexibilní a mají být poskytovatelem upravovány na základě potřeb cílové skupiny.

Reflexe situací (u konkrétního klienta), kdy dochází k ukončení poskytování sociální služby, případně předání do služby jiné.

Zákonné důvody pro ukončení poskytování sociální služby klientovi. Příklady situací, kdy předává klienta do jiného typu služby.

Následná kooperace s dalšími sociálními službami, kdy klient může využívat několik služeb najednou a ty musejí efektivně spolupracovat.



C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Práce s autentickými materiály. Účastníci pracují ve skupinách s veřejným závazkem jejich služby. Po seznámení s VZ služby diskutují nad jejím vymezením:

- Kdo tvořil veřejný závazek?
- Kdy byl aktualizován?
- Jak vnímají vymezení služby – její hranice (z hlediska popisu cílové skupiny, vymezení věku, vymezení lokality)?

Dále diskutují, jak vnímají situace, kdy ukončují klientovi službu. Co jim v tomto procesu pomáhá, co je limituje?

Cílová kompetence 3.5: Zná etické aspekty práce v preventivních službách a zná případy, na něž se vztahuje oznamovací povinnost

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná 3 příklady neetického jednání vůči klientovi v praxi.
- Uvede příklady situací, na které se vztahuje oznamovací povinnost.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k etice v praxi, neetickému jednání, oznamovací povinnosti a střetu zájmů

Etický kodex sociálních pracovníků ČR. (Diskuse s účastníky, kdy lektor vyzdvihne rozdíl mezi nezákonným, neodborným a neetickým jednáním.)

Vysvětlení problematiky anonymního a utajovaného poskytování sociálních služeb a oznamovací povinnosti. Důraz by měl být dán na adekvátní znalost, a především aplikaci zákonných ustanovení v praxi sociálních služeb. PSS vstupuje do životního příběhu klientů a klientek, který může být v rozporu s právem, nicméně úkolem sociální služby je klienty/ky podpořit a nasměrovat, ne formalisticky kriminalizovat.

Oznamovací povinnost v praxi – jakým způsobem, komu a co se oznamuje. Důležité je podtrhnout význam průběžného vyhodnocování situace a práce s rizikem.

Úvod do problematiky střetu zájmů, vysvětlovaný na konkrétních příkladech. Klíčové je pochopení střetu zájmů jako běžné profesní situace, kdy se PSS dostává do situace, kdy proti sobě stojí dva oprávněné zájmy, vazba na neetické jednání.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse nad otázkami:

- Co přináší závazek mlčenlivosti a anonymity klientům, co pracovníkům a co poskytovatelům služeb?



- V jakých souvislostech můžeme nahlížet na tuto problematiku při výkonu přímé práce s klienty?
- Jak pracovat s tématem anonymity a mlčenlivosti ve vztahu k veřejnosti, komunitě, odborným spolupracovníkům a veřejným zadavatelům?
- Jak je vnímána anonymita různými cílovými skupinami?

Cílem diskuse je na základě mapování zkušeností účastníků prozkoumat možné souvislosti v tématu, uvědomit si provázanost zákonných ustanovení, přímé práce s klienty a vazbu na výkon sociální práce v dané lokalitě/komunitě/místě/obci. Na příkladech z praxe se demonstruje význam zachování anonymity a dodržení mlčenlivosti z pohledu řešení konkrétní situace i z dlouhodobé strategie sociální práce s klientem.

Příklad 2:

Účastníci/ce ve skupinách revidují a diskutují nad vlastními zpracovanými metodikami a pracovními postupy: jak jsou mlčenlivost a zachování anonymity reflektovány v dokumentaci a pracovních postupech jejich organizace/instituce. Účastníci a účastnice budou při účasti na výukovém bloku požádáni, aby si danou část metodiky / pracovního postupu na výuku přivezli. Lektor při shrnutí aktivity vyzdvihne příklady dobré praxe, upozorní na nevhodné postupy, diskutuje s účastníky „prázdná místa“.

Příklad 3:

Aktivita bude věnována problematice střetu zájmů (standard kvality č. 2b) a možnostem, jak k nim v praxi přistoupit, s důrazem na oprávněnost střetu zájmů. V modelové situaci si účastníci vyzkouší, jak sdělují informace o svých klientech. Pojící linkou aktivity je pojetí střetu zájmu jako běžné situace při poskytování služeb, na které je možné se dobře připravit a využít ji jako příležitost nejen pro klienta, ale i poskytovatele služby.

Modelujte s účastníky situaci: PSS přijde otevřít dveře nízkoprahového klubu, kde potkává matku jednoho z klientů (10 let chlapec, pravidelný klient NZDM, pracovníkům dobře znám). Matka se vyptává, zda její syn chodí do klubu a co tam vlastně dělá.

Otázky k diskusi:

- Jak zareaguje PSS?
- Jaké to bude mít důsledky – okamžité, krátkodobé, dlouhodobé?
- Co to znamená pro klienta, pro matku, pro službu?
- Jaká je analýza situace – jde o střet zájmů, kdo má jaký zájem, jsou oprávněné?

Cílová kompetence 3.6: Umí charakterizovat nepříznivou sociální situaci

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí charakterizovat, co je nepříznivá sociální situace a jaké mohou být její příčiny (ve vztahu ke specifikům cílové skupiny).



- Rozumí pojmu běžná životní situace v kontextu cílové skupiny.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu nepříznivá sociální situaci, její příčiny a běžná životní situace

Charakteristika nepříznivé sociální situace.

Možné příčiny nepříznivé sociální situace ve vztahu ke specifikům cílové skupiny jsou např. rodinná situace, socioekonomická situace, lokalita, komunita, onemocnění (chronické, duševní, infekční) nebo např. úraz. Nebo chronické a infekční onemocnění vycházející z rizikového způsobu života klientů (např. hepatitida, AIDS, revmatická a neurologická onemocnění, MRSA, bércové vředy a další).

Reflexe potřeb jedinců s daným onemocněním z hlediska bezpečnosti klienta i pracovníka.

Běžná životní situace – v kontextu cílové skupiny.

Dále se blok věnuje vybraným nepříznivým sociálním situacím, jejich charakteristikám, možným příčinám a projevům. Například:

- Závislosti (látkové, nelátkové)
- Sexbyznys
- Bezdomovectví
- Riziková mládež
- Poruchy příjmu potravy
- Sebepoškozování a sebevražedné tendence
- Trauma, syndrom CAN, posttraumatická stresová porucha
- Agrese a násilí
- Rizika virtuálního prostoru (zneužití dat, pronásledování, kyberšikana, sexting apod.)

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Rozdělte účastníky do skupin (3–5 osob), každé rozdejte velký papír rozdělený na 4 části: příčiny, projevy, důsledky, možná podpora. Skupina si vylosuje jednu z nepříznivých sociálních situací a v průběhu 10 minut se jí snaží popsat ve stanovených kategoriích. Poté skupiny prezentují a vzájemně vypracované charakteristiky doplňují.

Cílová kompetence 3.7: Ví, jakými způsoby lze zjistit potřeby dospělých, dětí a rodin v krizi nebo ohrožených sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života klienta a chápe význam pojmu přiměřené riziko

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí odpovídající formou a rozsahem zmapovat potřeby klienta.



- Umí z rozhovoru zachytit podstatné informace.
- Umí na příkladu formulovat potřeby klienta a uvede, jak pozná jejich ne/naplnění.
- Umí vysvětlit pojem přiměřené riziko a umí vyjmenovat 3 příklady.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k potřebám klienta a jejich zjišťování, práce s rizikem

Prezentace a nácvik možných technik (jak komunikačních, tak speciálních) s cílem mapovat potřeby klienta. Důraz je dán na aktivní naslouchání při zjišťovacím rozhovoru, vyhodnocování pozorování. Je diskutováno užití různých zjišťovacích formulářů, dotazníků, jejich místo v celém systému práce s klientem.

Přestavení některých ze speciálních technik zjišťování potřeb (vyhodnocování rámce, STAR, mapování potřeb dle Pessa Boyden).

Práce s rizikem v sociálních službách – nadměrná ochrana klientů může vést k jejich nesamostatnosti a závislosti na službě, případně k omezování jejich práv. Přiměřené vs. nepřiměřené riziko – jak je rozpoznat? Související právní normy – trestní zákoník, zákoník práce atd.

Práce s rizikem se dotýká práce s hranicemi – vazba na odpovědnost klienta. Jak s rizikem pracujeme? Postup od identifikace rizika přes posouzení schopností klienta do stanovení opatření, mohou zahrnovat nácvik chování, jednání.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Domluvte se s účastníky a vytvořte společně burzu nápadů, jaké nástroje, techniky, pomůcky použít při zjišťování potřeb klientů. Doneste ukázky, vyzkoušejte, hodnotte, sdílejte. (Vzdělavatel zodpovídá za prezentaci jen těch nástrojů, které jsou určeny k sociální práci a nevyžadují speciální zácvek či kvalifikaci (např. projektivní metody aj.)).

Cílová kompetence 3.8: Umí jednoduše charakterizovat vývojová období dítěte a dospělého člověka, včetně vývojových období sexuality člověka

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí jednoduše charakterizovat jednotlivá vývojová období dítěte a dospělého člověka.
- Umí jednoduše charakterizovat jednotlivá vývojová období sexuality člověka.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k vývojovým obdobím dítěte, dospělého člověka a vývojovému období sexuality člověka

Základní charakteristika z oblastí vývojové psychologie a sociologie rodiny jako teoretického základu pro přímou práci s klienty.



Základní charakteristika vývojových období člověka. Seznámení se s fyzickými, emočními, kognitivními a sociálními změnami a životní úkoly (Erikson):

- Důvěra × nedůvěra
- Autonomie × stud
- Iniciativa × vina
- Snaživost × méněcennost
- Identita × nejistota
- Intimita × izolace
- Reprodukce × stagnace
- Integrita × stagnace

Základní charakteristika psychosexuálního vývoje člověka.

Pojetí potřeb (pojetí člověka – holistický model, socioekologický model, potřeby, jejich syčení a nesycení).

Emoce a jejich funkce. Vývojová psychologie s důrazem na potřeby jednotlivých vývojových fází a psychosexuální vývoj.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Účastníci se rozdělí do skupin, každá na flipchart zpracuje jedno vývojové období člověka. Poté svá zjištění prezentují, lektor je následně doplní. Popis období by měl obsahovat čtyři základní oblasti změn (fyzické, emoční, kognitivní, sociální) a postřehy k vývojovému úkolu (dle Eriksona – zadá lektor).

Cílová kompetence 3.9: Uvědomuje si důležitost funkce rodiny a vrstevnické skupiny pro práci s dospělými, dětmi a rodinami v krizi nebo ohroženými sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života a důležitost sociálního učení

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí charakterizovat základní funkce rodiny.
- Vysvětlí význam vrstevnické skupiny pro klienta.
- Umí vyjmenovat způsoby sociálního učení.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu funkce rodiny, vrstevnická skupina a způsoby sociálního učení

Definice pojmů:

- rodina,
- vrstevnická skupina,
- sociální učení,



- resocializace,
- imitace a identifikace.

Práce s klientem není pouze práce s osobou klienta.

Základní princip sociální podpory – snaha o obnovení přirozených sociálních vazeb (rodinné, vrstevnické).

Rodinný systém – význam, funkce, orientace v základní právní úpravě rodinného práva (práva a povinnosti rodičů a jejich nezletilých dětí).

Základní sociální psychologie – skupiny a jejich význam, vrstevnická skupina, konformita. Základy socializačního procesu, sociální učení, procesy imitace a identifikace.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Účastníci na konkrétní kazuistice z jejich praxe analyzují a následně prezentují, jak vnímají rodinu klienta, které funkce z jejich pohledu a dostupných informací naplňuje (a jakým způsobem), které funkce neplní. Aktivitu možno zadat do dvojic či menších skupin.

Variantské zadání: kazuistika klienta a jeho/její vztah k vrstevnické skupině.

Cílová kompetence 3.10: Ví, jak pracovat s rizikovým chováním u dětí, mladistvých a mladých dospělých

A. DEATILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Charakterizuje nepříznivou sociální situaci a zná specifika práce k ní vztažené.
- Na příkladu uvede, jakou síť služeb může klient v dané specifické situaci využít při rizikovém chování v dospívání.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu rizikového chování u dětí, mladistvých a mladých dospělých

Rizikovitost cílové skupiny dětí, mladistvých a mladých dospělých je často spjata s rizikovým jednáním, které souhrnně popisují etopedické publikace. PSS by se měl alespoň rámcově seznámit se základními riziky v podobě poruch chování:

- základní znaky poruchového chování,
- dělení poruch chování v širším smyslu (specifické a nespecifické),
- poruchy chování podle příčiny.

Nadměrné upoutávání pozornosti.

Negativismus.

Lži.



Krádeže.

Agresivita.

Šikanování.

Záškoláctví.

Útěky z domova a toulky.

Vandalismus.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Mapování (hypotetické) možných příčin. Rozdělte účastníky do menších skupin. Do každé skupiny zadejte klíčový pojem – jednu z forem rizikového chování. Účastníci přemýšlí nad možnými hypotézami, které mohly vést k tomuto rizikovému chování. (např. situace: krádež potravin klientem ve věku 16 let; hypotézy: a) rodina nemá peníze na jídlo; b) byl to hec od party kamarádů; c) je to mladý bezdomovec; d) další možnosti).

Cílová kompetence 3.11: Zná formy závislosti a specifika práce, která s tím souvisí

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí vyjmenovat druhy závislosti, charakterizuje nepříznivou sociální situaci a zná specifika práce k ní vztažené.
- Na příkladu uvede, jakou síť služeb může klient v dané specifické situaci (závislost) využít.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu závislost jako nemoc, její formy a rizika

Závislost jako nemoc dle Mezinárodní klasifikace nemocí. Vysvětlení zdravotně sociálního pomezí. Obor adiktologie.

Druhy závislosti: látková (alkohol, tabák, pervitin aj.), nelátková (herní automaty, videohry, sázky), fyzická a psychická.

Charakteristika definice závislosti, bio psycho sociální model závislosti.

Statistika užívání v ČR – Výroční zpráva o stavu ve věcech drog Národní monitorovací středisko pro drogy a závislosti při sekretariátu Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky.

Charakteristika abstinenčního syndromu – fyzické a psychické projevy, ohrožení zdraví a života.

Sociální vyloučení a další nepříznivá sociální situace jako důsledek trvalé závislosti, experimenty s návykovými látkami u mladistvých a mladých dospělých.



Systém pomoci závislým – terénní programy, K-centra, ambulantní a pobytová léčba, terapeutická komunita, doléčování.

Princip harm reduction, metoda motivačních rozhovorů.

Trestněprávní rozměr – látky legální a nelegální látky, obchod, držení.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse v malých skupinách: jak poznáme závislost u sebe či u blízkých? Na čem všem lze závislost vybudovat? Závislost jako nemoc 21. století.

Cílová kompetence 3.12: Zná specifika problematiky obchodu s lidmi a práce s lidmi v sexbyznysu

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Definuje obchod s lidmi, charakterizuje nepříznivou sociální situaci obětí a zná specifika práce k ní vztahené.
- Na příkladu uvede, jakou síť služeb může klient v dané specifické situaci využít (sexbyznys).

B. TEORETICKÝ RÁMEC k obchodu s lidmi a práci v sexbyznysu

Charakteristika pojmů:

- obchod s lidmi jako trestný čin,
- „novodobé otroctví“,
- formy obchodu s lidmi (vykořisťování: práce v sexbyznysu (prostituce, pornografie), i kdekoli jinde – zemědělství, stavba, hotel, domácnost, žebrání, prodej orgánů, nelegální adopce), cílem je vydělat peníze na práci někoho jiného,
- organizovaný zločin, mezinárodní rozměr,
- chudoba jako příčina obchodu s lidmi (zadlužení, negramotnost),
- institut oběti – prevence obchodu s lidmi, program práce s oběťmi,
- Národní strategie boje proti obchodování s lidmi za účelem sexuálního vykořisťování v České republice,
- náročné důkazní řízení, složitý systém vydírání, nátlaku, zavazování si obětí, psychologie obětí,
- kontaktní práce s lidmi pracujícími v sexbyznysu v kontextu ČR, cíle, prostředky,
- specifika práce v sexbyznysu – zdravotní rozměr, morální, pohled společnosti na práci v sexbyznysu, předsudky a mýty, práce online, prevence pohlavně přenosných onemocnění.



C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Navrhněte metody kontaktní práce nebo jiné činnosti, jakými vyhledat a kontaktovat oběti obchodu s lidmi, předat jim informace. Jak dosáhnout na „nedosažitelné“. Brainstorming a následná diskuse.

Cílová kompetence 3.13: Umí popsat, co znamená bezdomovectví a jaká jsou specifika práce s touto cílovou skupinou

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Charakterizuje nepříznivou sociální situaci bez domova, zná specifika práce k ní vztahené.
- Na příkladu uvede, jakou síť služeb může klient v situaci bez domova využít.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k mezinárodní definici bezdomovectví a k důsledkům nestabilního bydlení

FEANTSA – Evropská typologie bezdomovectví (bez střechy, bez bytu, nejisté bydlení, nevyhovující bydlení).

Příčiny bezdomovectví, psychologické aspekty bez domova (potřeby, osamělost, trauma, závislost, sebejistota, hodnotový systém):

- děti a rodiny bez stabilního bydlení,
- ekonomické aspekty bezdomovectví.

Sociální služby pro lidi bez domova (zdravotně sociální pomezí).

Charakteristika přístupu housing first.

Vysvětlení pojmu urbanismus, život v komunitě.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Situace: do vaší sociální služby zatelefonuje občan, že v blízkosti jeho bydliště, v křoví v zeleni přebývají dva lidé, mají tam matraci a igelitové tašky. Co odpovíte a jak dále budete postupovat. Navržení postupu a diskuse.

Cílová kompetence 3.14: Zná způsoby práce s motivací klienta ke změně

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí popsat motivovaného a nemotivovaného klienta.
- Umí na příkladech popsat, jakými způsoby je vhodné motivovat klienta ke změně.



B. TEORETICKÝ RÁMEC k motivaci klienta ke změně

Základní východiska práce s motivací v sociálních službách (motivace, stimulace, osobnost klienta x osobnost pracovníka x prostředí).

Provázanost motivačně-volných procesů, možné poruchy, které se mohou u klientů sociálních služeb vyskytovat (manické poruchy, traumatizace).

Složky motivace (schopnost, možnost, důležitost).

Podpora motivace: empatický profesní vztah s klientem, podpora důvěry klienta v jeho schopnosti, vyhnutí se obhajování a napravování.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Jednou z možností, jak motivovat klienta je intencionální práce s prostředím služeb. Sociálně-pedagogický přístup k práci s prostředím může být v kontextu sociálních služeb výrazně využíván, ale bývá opomíjen.

Účastník vyzkouší podle pokynů lektora zmapovat vybrané klientské prostředí své služby (klubovnu, jídelnu, pokoj, kontaktní místnost) a zkusí navrhnout změny, které by mohly přispět k záměrné motivaci klientů.

Otázky k diskusi:

- Jak na vás prostředí (např. jídelny) působí?
- Co je dominantním prvkem?
- Nabízí prostředí možnost pracovat s nějakým tématem (obrázek, nástěnky, plakát, letáky)?
- Jak na vás tato příležitost působí? („kolem letáků všichni jen projdou, nikdo si toho nevšimnul“).

Zjištění potom prezentují skupině.

Cílová kompetence 3.15: Umí navrhnout vhodnou sociální intervenci k nejčastěji řešeným situacím klientů služeb sociální prevence

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Na vzorové kazuistice umí navrhnout vhodnou intervenci ke skupině dětí a dospívajících.
- Na vzorové kazuistice umí navrhnout vhodnou intervenci klientovi bez domova.
- Na vzorové kazuistice umí navrhnout vhodnou intervenci klientovi pracujícímu v sexbyznysu.
- Na vzorové kazuistice umí navrhnout vhodnou intervenci klientovi ohroženému závislostí.
- Na příkladu z praxe umí navrhnout vhodnou intervenci ve vyloučené lokalitě.



- Na příkladu z praxe umí navrhnout vhodnou intervenci k ohrožené rodině.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu specifika práce s cílovou skupinou dětí a dospívajících, s lidmi bez domova, s lidmi pracujícími v sexbyznysu, s lidmi ohroženými závislostmi, s ohroženými rodinami a v sociálně vyloučených lokalitách

Navržení vhodných sociálních intervencí ke konkrétním situacím klientů služeb sociální prevence vyžaduje propojení více témat modulu. Umožňuje účastníkům upevnit reflektovanou praxi v širším pojetí včetně teoretického rámce.

Výukovou linkou by měly být problematika jednotlivých cílových skupin, přičemž:

- diskutovat o poskytování služeb konkrétním cílovým skupinám je nutné z mnoha úhlů (klientského, blízkých osob, poskytovatelů, veřejnosti, systému služeb),
- blok by měl reflektovat typické způsoby a formy práce s cílovými skupinami,
- je vhodné prezentovat současné trendy a odborné výzvy při poskytování služeb konkrétní cílové skupiny.

Účastník by měl získat širší přehled typických témat (oblastí řešených potřeb), která se s jednotlivými cílovými skupinami mohou řešit. Např. ve vyloučených lokalitách se neřeší s klienty pouze bydlení, finance, práce, ale i násilí (klienti mohou být terčem násilí a šikany v komunitě) nebo zdravotní péče.

Cílová skupina dětí a dospívajících.

Cílová skupina osob bez domova.

Cílová skupina osob pracujících v sexbyznysu.

Cílová skupina osob ohrožených závislostí.

Cílová skupina ohrožených rodin.

Intervence ve vybrané vyloučené lokalitě.

Výstupem tohoto syntetického tématu by měla být dovednost účastníků navrhnout a zdůvodnit na předložené vzorové kazuistice vhodnou sociální intervenci.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Lektor rozdává příklady kazuistik (rozsáhlejší zadání, širší kontext, cca 2 odstavce textu). Následně účastníci v menších skupinách diskutují o možných intervencích, souvislostech, dopadech, rizicích apod. Snaží se navrhnout na základě zmapování situace vhodnou sociální intervenci.

- Jakým tématům se budeme věnovat?
- Jaké formy práce budeme využívat?



- S kým budeme spolupracovat?
- Koho budeme informovat?
- Jaká rizika hrozí, co můžeme udělat, abychom rizika zmenšili?
- Kde vidíme příležitosti, co může být pro klienta motivační?

Skupinová práce může být pojata např. jako klientská (případová) porada.

Cílová kompetence 3.16: Ví, jakým způsobem přispívají pravidla k řešení situace dospělých, dětí a rodinám v krizi nebo ohrožených sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Uvede význam a příklady pravidel v zařízení/služby.
- Popíše, jakým způsobem přispívají stanovená pravidla k řešení situace klienta/klientky.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k práci s pravidly

Práce s pravidly při poskytování služeb je třeba vnímat jako nástroj pro práci s klienty, sama o sobě nevedou ke změně klienta.

Vysvětlení toho, kdo pravidla stanovuje, jak se komunikují klientům, přiměřený rozsah a srozumitelnost s ohledem na skupinu klientů.

Obsah pravidel – práva klienta při využívání služby, zakázané činnosti a chování, provozní pravidla.

Zvláštní postavení „bezpečnostních“ pravidel – nejen klasické BOZP, ale i pravidla pro mimořádné situace ve vztahu k typu sociální služby (když klient napadne pracovníka, tak ostatní klienti udělají to a to atd.).

Zpracování etických dilemat v pravidlech – např. vstup pro klienta pod vlivem.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Cvičení ve dvojicích. Účastník vyjmenuje pravidla, která platí v jeho sociální službě. Diskutujte:

- Vyjmenoval všechny, pamatuje si je?
- Jsou pravidla pro druhé srozumitelná?
- Je jich málo/mnoho?
- Kdo je stanovil, kdo je naposledy aktualizoval?
- Mohli klienti zasáhnout do tvorby pravidel? Jak?
- Kdy a jakým způsobem jsou s nimi klienti seznámeni?



Cílová kompetence 3.17: Zná principy ukládání sankcí či omezení práv klientů ve vztahu k situaci klienta

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Uvede příklady vhodných a nevhodných sankcí užívaných v sociálních službách.
- Umí diskutovat důsledky uložených sankcí ve vztahu k řešení sociální situace klienta/klientky, souvislost s omezením práv klienta.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k sankcím a omezení práv klientů

Sankce vs. omezení práv klienta – rozdíly a shody v praxi služeb.

Porušení pravidel a následné uložení sankcí je vnímáno jako příležitost pro změnu klienta, je doprovázeno nabídkou podpory.

Poskytovatel má definované sankce a postup, jak je ukládá. Klient je s nimi seznámen.

PSS zná typické situace pro uložení sankce. Sankce, které omezují klienta v přístupu ke službě, využívá adekvátně a reflektuje je. Je si vědom rizika zneužití sankcí (např. klientovi s problematickým chováním, který nedodrжуje pravidla, je odepřena služba po nějakou dobu, pracovníci se ho na čas „zbaví“).

Principy ukládání sankcí: jednoznačnost, důslednost, srozumitelnost, spravedlnost, jednotný postup pracovníků.

Omezení práv klienta:

- omezení práv klienta v krizové situaci (ohrožení zdraví nebo života osob ve službě),
- omezení práv klienta z provozních a mimořádných důvodů (omezení služby z důvodu personálních kapacit),
- restriktivní opatření (definice, zákonné vymezení, povinnosti při použití restriktivních opatření),
- příklad situací, kdy je možné přistoupit k omezení práv klienta,
- omezení práv klienta s jeho souhlasem na základě principů služby, kterou využívá (např. omezení kontaktu s okolním prostředím v určité fázi léčby závislosti v terapeutické komunitě).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Skupinová diskuse nad definovanými sankcemi jednotlivých služeb:

- Jsou sankce dostatečně rozmanité (reagují na běžné i mimořádné situace při službě)?
- Mají odstupňovaný dopad na klienta?
- Je jednoznačně a srozumitelně stanoven postup pro jejich udělení?
- Jak jsou sankce komunikovány klientům?



- Nedochází při udělování sankcí k neúměrnému omezení práv klienta?
- Je sankce dále využívána jako možnost podpořit změnu klienta? Jak konkrétně?

Cílová kompetence 3.18: Ovládá základní principy kontaktní práce

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Reflektuje své silné a rozvojové stránky v průběhu oslovování klienta.
- Reflektuje silné a rozvojové stránky v průběhu udržení kontaktu (a vztahu) s klientem.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k praktickému nácviku kontaktní práce z pohledu PSS – já v roli PSS

Oslovení, prvokontakt, aktivní kontakt udržování kontaktu a budování vztahu. Důvěra, hranice, překračování hranic. Práce s motivací. Práce se smyslem.

Obtížný klient. Klient, se kterým se mi nedaří pracovat. Můj postoj k němu. Možnosti řešení.

Oblíbený klient (klient, se kterým pracuji rád). Oblíbení klienti jako past. Můj postoj k nim (překročení hranic a další pasti).

Přenos a protipřenos.

Sdílení v týmu, podpora týmu.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Nácvik – modelová situace. Definujte skupinu klientů, nebo typ jednoho klienta, kdy je pro vás obtížná práce s ním/nimi.

Vyzkoušejte modelovou situaci – práce právě s tímto typem klientů + reflexe.

Cílová kompetence 3.19: Zná základní pravidla bezpečné práce v terénu

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- V nácvikové situaci aplikuje pravidla bezpečné práce v terénu.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k praktickému nácviku základních pravidel bezpečné práce v terénu

Terénní práce = práce v přirozeném prostředí klientů, nemusí být vždy „venku“.

Klienti, kteří by nevyužili ambulantní službu – dosáhnout na nedosažitelné (odpor, nedůvěra).



Parametry bezpečné terénní práce – jak terén udělat bezpečný pro službu a pro pracovníky. Nepracovat nebezpečně vs. monitoring, vyhledávání klientů v místech, kam běžně občan nepřichází.

Typy terénní práce a jejich vliv na bezpečí:

- Samostatný terénní program (v lokalitě neexistuje ambulantní služba pro stejnou cílovou skupinu).
- Terénní program jako prodloužená ruka ambulance.
- Terénní program jako autonomní služba vedle ambulance.

Depistáž – co to je a jak probíhá. Monitoring. Prvokontakt, jeho význam, způsob, provedení.

Zásady bezpečnosti práce při pohybu v přirozeném prostředí cílové skupiny.

Informace o lokalitě – informace z monitoringu a dalších zdrojů, materiální vybavení terénního pracovníka, typologie míst, typologie klientů. Plán pohybu. Oblečení do terénu. Práce ve dvojici, práce v týmu.

Plán krizových situací, plán mimořádných událostí.

Střety zájmů, anonymita klientů, anonymita pracovníků. Nároky na hranice poskytování služby osobní, týmové, organizační.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Modul by měl dle možností proběhnout jako tréninkový, v reálném prostředí v terénu. Skupina sesbírá základní informace o lokalitě, připraví plán pohybu (viz výukový blok Administrativa) a provede (ve dvojicích) monitoring lokality. Pozorování a zjištěné informace zaznamenává. Poté společná reflexe zkušenosti v terénu, získaných informací, hypotéz o lokalitě.



KOMPETENČNÍ OKRUH 4: Poznání způsobů komunikace s cílovými skupinami

Cílová kompetence 4.1: Zná základní zásady komunikace s dospělými, dětmi a rodinami v krizi nebo ohroženými sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí na příkladu vysvětlit, jak přizpůsobit sdělení vybrané cílové skupině klientů.
- Je schopen z rozhovoru zachytit podstatné informace.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k základním zásadám komunikace s cílovou skupinou

Cílové skupiny a formy práce specializace PSS vyžadují specifický přístup ke komunikaci. Schopnosti našich klientů a klientek jsou velmi rozmanité, a proto i v rámci jedné služby s konkrétní cílovou skupinou potřebujeme vždy adekvátně volit odpovídající formu dialogu a sdělování informací.

Nejen osobní komunikace PSS, ale i materiály a dokumenty služby by měly být přizpůsobeny cílové skupině, pro kterou jsou určeny. Často musíme ve službách informace zkracovat, zjednodušovat, upravit adekvátně věku či specifickému jazyku cílové skupiny. Kritériem je vypovídající hodnota a srozumitelnost.

Velkým tématem naší specializace jsou situace, kdy má klient situačně pozměněné vnímání (ovlivněné akutním psychickým stavem, krizí, intoxikací, afektem, zahlcení emocemi) a je odbornou kompetencí PSS, aby dokázal vhodně reagovat.

V kontaktní práci je osobnost pracovníka profesním nástrojem, proto i komunikace v rámci poskytovaných služeb musí být autentická, jinak negativně ovlivňuje profesní vztah mezi pracovníkem a klientem.

Jednou z odborných kompetencí je schopnost zachytit z rozhovoru podstatné informace. V kontaktní práci nejde pouze o „tvrdé“ informace, ale často o čtení „mezi řádky“, které současně není projekcí pracovníka o příběhu klienta. V rámci rozvoje odborných komunikačních dovedností PSS je možné tuto oblast rozvíjet nácvikem a reflektováním autentických komunikací.

Znaky efektivní komunikace.

Zásady komunikace

- vyjadřujeme se jasně a srozumitelně,
- mluvíme k věci,
- nelžeme a neříkáme polopravdy,
- říkáme, co je třeba, aby naše sdělení bylo dostatečně informativní, ale zároveň co nejúspěšnější.

Princip autenticity – charakteristika.



C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Představte se kolegovi/kolegyni ve své profesní roli, následně představíte kolegu/kolegyni ostatním. Snažte se vnímat různé aspekty toho, co vám sdělí.

- Co vkládám do kontaktu?
- Jak budu profesní vztah s klienty?
- Co mi přináší kontakt s klienty?
- Jakou mám motivaci pro práci?

Reflektujte ve skupině, co jste slyšeli. Která informace vás zaujala? Proč? Kolik sděleného bylo osobního, kolik profesního?

Cílová kompetence 4.2: Zná zásady vhodného oslovení klienta a nabídky pomoci

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí popsat, jak může vypadat prvokontakt s klientem a jaká má úskalí.
- Umí popsat, jak lze klientovi nabídnout konkrétní formu pomoci a umí popsat, dle čeho lze klienta poznat.
- Umí správně vyhodnotit situaci a použít metodu krizové intervence.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k prvokontaktu, zásadám oslovení klienta a nabídce pomoci

PSS by měl umět aktivně nabízet odbornou pomoc, možného klienta sám oslovit, ptát se, zda potřebuje pomoc, a jakou konkrétně. Součástí je naslouchání, projevení zájmu o klientův osud, příběh, problémy.

Vhodné oslovení potencionálního klienta a nabídnutí sociální podpory se zdá teoreticky jasnou (představím sebe, pak službu, nabídnu mu pomoc), ale ve skutečnosti poměrně náročnou dovedností. Rozvíjet se dá nácvikem modelových situací, ke kterým prvokontakt patří.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Nácvik prvokontaktu (oslovení zájemce): rozdělte účastníky do skupinek (3–6 osob), každá skupinka si zvolí pracovníka/pracovníky, možného zájemce o službu a pozorovatele. Pracovník/pracovníci zkusí v nácviku oslovit zájemce o službu (například malé hrající si děti na hřišti, dospívající v nákupním centru, chlápka pod mostem, ženu před sexklubem).

Otázky k další diskusi:

- Co říkáte?
- Co nabízíte?



- Co vzbuzoval pracovník v klientovi?
- Jak situaci vnímal pozorovatel?
- Co se vlastně zájemce dozvěděl?

Nácvik ve skupince reflektujte. Je možné také nácvik zaznamenat (audio, video) a využít k reflexi.

Cílová kompetence 4.3: Umí v praxi pracovat s pojmy anonymita a mlčenlivost

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Rozumí pojmu mlčenlivost, umí vydefinovat, co nesmí sdělovat rodině klienta a dalším osobám či institucím.
- Chápe pojem anonymita poskytované služby a umí pojmenovat výhody a rizika anonymity.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k anonymitě a mlčenlivosti

Sociálně právní rámec mlčenlivosti a anonymity v sociálních službách, shrnutí znalostí účastníků vycházející z ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (mlčenlivost pracovníků, možné anonymní poskytování služeb, utajená zařízení).

Porušení mlčenlivosti a anonymity ve vazbě na standard kvality č. 2. Mlčenlivost jako zákonná povinnost, anonymita jako možný způsob poskytování služby.

Mlčenlivost a anonymita v kontextu sociální práce s klientem (výhody x rizika anonymního poskytování služeb).

Dobrá praxe sdílení a předávání informací o poskytování služeb klientovi. Zákonné prolomení mlčenlivosti (OSPOD, orgány činné v trestním řízení).

Oznamovací povinnost – kdy je možné oznámit, kdy je nutné oznámit (dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí, dle trestního zákoníku, dle přestupkového zákona). Dobrá praxe naplňování oznamovací povinnosti (postup, práce s klientem).

GDPR – obecné nařízení o ochraně osobních údajů – aplikace GDPR ve vztahu ke spolupracujícím subjektům (úřady, zdravotnická zařízení, Policie a další).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Formou řízené diskuse, na základě mapování zkušeností účastníků s pojmem anonymita, prozkoumejte možné souvislosti v tématu, uvědomte si provázanost zákonných ustanovení, přímé práce s klienty a vazbu na výkon sociální práce v dané lokalitě/komunitě/místě/obci.



Příklad 2:

Diskutujte:

- Co přináší závazek mlčenlivosti a anonymity klientům, co pracovníkům a co poskytovatelům služeb?
- Jak pracovat s tématem anonymity ve vztahu k veřejnosti, komunitě, odborným spolupracovníkům a veřejným zadavatelům?
- Jak je vnímána anonymita různými cílovými skupinami?

Cílová kompetence 4.4: Rozumí pravidlům komunikace s třetími stranami v zájmu klienta

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí komunikovat s rodinou a dalšími institucemi.
- Uvědomuje si důležitost komunikace s třetími stranami.

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke komunikaci s rodinou klienta, komunikace s dalšími institucemi v zájmu s klienty

Řádně komunikovat s třetími stranami je kompetence nutná pro práci s celým rodinným systémem, komunitou i advokační rovínou sociální práce.

Komunikací s dalšími aktéry (veřejnost, instituce) snižujeme napětí – postoj veřejnosti je důležitější, než se nám (možná) zdá. Součástí práce PSS je snaha ovlivňovat veřejnost/komunitu tak, abychom předcházeli zbytečné eskalaci a konfliktům.

Definice: zájem klienta = PSS by měl vnímat zájem klienta širěji, než je definovaný rámec spolupráce v kontraktu sociální služby.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Účastníci si přinesou na výukový blok autentický tištěný materiál ze své služby (leták, plakát na nástěnce, provozní řád, pravidla). Jejich úkolem je materiál v malých skupinkách (2–3 osoby) přepracovat (přepsat, opravit, doplnit) tak, aby byl více přizpůsoben cílové skupině, které je určen (je pro klienty? pro veřejnost? pro rodiče? pro odborníky?). Zaměřte se na jazyk (míra formálnosti, volba slov), objem informací, jejich skutečnou potřebu/význam pro klienta, srozumitelnost, celkové vyznění.

Cílová kompetence 4.5: Ovládá základní pravidla virtuální komunikace

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Rozumí rozdílům v komunikaci face to face a virtuální komunikaci.
- Zná základní pravidla pro virtuální komunikaci s klientem.



- Zná základní nástroje a aplikace pro virtuální komunikaci.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu osobní versus virtuální komunikace

Virtuální prostor, sociální sítě jsou novým prostorem pro sociální práci. Tento prostor vyžaduje nové způsoby komunikace. Pro některé cílové skupiny jde o dominantní komunikační prostor a PSS by měl být schopen se ve virtuální komunikaci orientovat a správně ji vyhodnocovat.

Charakteristika základních rozdílů mezi osobní a virtuální komunikací (absence metakomunikace, nahrazovaná symbolickou komunikací) a úskalí, které tato komunikace přináší (anonymita, hloubka informací, možnost jejich ověření).

Digitální gramotnost pracovníka / klienta.

Zabezpečení techniky a komunikace.

Virtuální násilí, šikana, nebezpečný pohyb ve virtuálním prostoru. Děti a internet.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Přes sociální síť služby se ozve klient, že je mu 12 let a chce utéct z domova, bojí se jednoho z rodičů, je často bit. Navrhněte řešení. Diskutujte.

Příklad 2:

Dvojice: Zkuste si komunikaci s klientem přes chat – pište si na papír včetně emotikonů – klient dítě 13 let, pracovník nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Téma zadá lektor (školní prospěch, vztahy s vrstevníky, vztahy v rodině, zdraví).



KOPETENČNÍ OKRUH 5: Orientace v dokumentaci, spolupráci v týmu a návaznosti služeb

Cílová kompetence 5.1: Rozumí účelu a smyslu vedení dokumentace v sociálních službách

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Rozumí smyslu vedení dokumentace, orientuje se v základním dělení dokumentace (případová, popis prostředí, k poskytování a provozu sociální služby).
- Umí vést záznamy o lokalitě, rozumí důvodům jejich zpracování, umí na základě dokumentace vyhodnotit trendy v lokalitě/komunitě.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k účelu a smyslu vedení dokumentace v sociálních službách, k existujícím druhům dokumentace a specifikům terénní dokumentace a kontaktní práce

Kvalitně vedená dokumentace v odpovídajícím rozsahu je nejen ukazatelem kvality služby, ale především cenným zdrojem informací o příběhu klienta a velkým pomocníkem pro práci PSS. Neměla by sloužit pouze k evidenci poskytnutých služeb, ale společně v reflexi s klientem také k hledání nových cílů spolupráce, „slabých“ míst, příležitostí a posunů, a to jak u klienta, tak u pracovníka/služby.

Účel a smysl vedení dokumentace v sociálních službách. Základní druh a dělení dokumentace – případová, popis prostředí, k poskytování a provozu sociální služby.

Kritéria vedení dokumentace – srozumitelnost, přenositelnost, přiměřený rozsah.

Proces práce s dokumentací (poznámky – přenos do informačního systému – příprava na přímou práci).

Dokumentace terénní práce má svá specifika – přesahuje totiž „klientský spis“. Jak vedeme záznamy o lokalitě (obsah a forma), proč je zpracováváme, k čemu nám slouží. Jak vyhodnocujeme záznamy (nové trendy v lokalitě/komunitě).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Skupina si vzájemně prohlédne přinesenou dokumentaci o klientovi (anonymizovanou) za určité časové období (dle typů služeb, např. týden/měsíc). V řízené diskusi potom revidujeme rozsah a účelnost vedené dokumentace (nepracujeme s obsahy).

- Je rozsah vaší klientské dokumentace malý/optimální/nadbytečný?
- Obsahuje všechny důležité informace?
- Chybí v dokumentaci nějaké důležité aspekty práce s klientem?
- Odpovídá rozsah dynamice práce s klientem?
- Neobsahují záznamy „dokumentační vatu“?



- K čemu vám dokumentace posloužila pro vaši přímou práci s klientem?

Cílová kompetence 5.2: Zná způsoby vedení dokumentace

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Chápe, co znamená vedení dokumentace srozumitelně, přenositelně a v přiměřeném rozsahu.
- Ví, že existují různé IT nástroje pro vedení dokumentace.

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke kritériím a způsobům vedení dokumentace – srozumitelnost, přenositelnost, přiměřenost rozsahu

Legislativní rámec dokumentace v sociálních službách – postupy dle Standardů kvality.

Základní kritéria vedení dokumentace:

- stručnost,
- jednoznačnost,
- přehlednost,
- vypovídající hodnota záznamu.

Typy záznamů (klientská složka, záznamy o službě, případová setkání, klientské porady, provozní záznamy, mimořádné situace, terénní poznámky).

Důvody, smysl a výhody vedení dokumentace:

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

Kritéria nahlížení do dokumentace – kdo a za jakých podmínek.

Nástroje pro vedení klientského nástroje – příklady klientských databází, softwarových řešení, platform pro sdílení informací, které se v preventivních službách používají.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Prezentujte, kdo jaký program používá k vedení klientské dokumentace. Diskutujte, jaká má pozitiva, negativa, uživatelskou přívětivost.

Příklad 2:

Diskuse ve skupině k tématu jednoduchého záznamu mimořádné situace ve službě. Prakticky si vyzkoušejte: utvořte trojice, jeden ze skupiny se vzdálí. První účastník si vymyslí a během 2–3 minut popíše mimořádnou situaci v zařízení (co se stalo, jak reagovali pracovníci, co udělali klienti, jak se situace vyvíjela apod.). Úkolem druhého



účastníka je tuto mimořádnou situaci zapsat. Poté předá zápis třetímu účastníkovi, který ji zkusí na základě zápisu zrekonstruovat (tj. převyprávět). Které informace se ztratily, přestože byly důležité?

Cílová kompetence 5.3: Umí pro realizaci sociální intervence používat dostupnou dokumentaci

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí využít pracovní dokumentaci pro přípravu a realizaci sociální intervence u klienta/klientky.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k procesu práce s dokumentací

Hlavním z účelů vedení klientské dokumentace je zaznamenání informací, které následně vedou k plánování přímé práce s klientem a vlastní intervenci.

PSS by měl porozumět a osvojit si cyklický mikroproces „výkon – záznam – revize – příprava – výkon“.

Revize poskytnuté sociální podpory na základě podkladů z dokumentace: co z dokumentace vyhodnocujeme, čeho si všímáme (úspěchy, neúspěchy, opakované vzorce, typické situace, typické okolnosti, kdo službu poskytl).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Připravte ve skupině plán pohybu v terénu (konkrétní). Jaké informace o lokalitě mám, jaké ještě potřebuji, jaké pomůcky potřebuji, jak se zabezpečím, předpoklady ohledně klientů, typologie míst. Místa, kde budu chodit, koho tam asi potkám, co mě tam může potkat, bezpečnostní opatření. Plán prezentujte.

Cílová kompetence 5.4: Zná zásady spolupráce v týmu a bezpečného poskytování služby

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí popsat zásady práce v týmu.
- Umí definovat 3 základní parametry pro zajištění bezpečného poskytování sociální služby.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k práci v týmu a bezpečnosti poskytování služby

Co je to tým, fáze vývoje týmu dle Tuckmana (forming, storming, norming, performing). Role v týmu dle Belbina.

Práce v týmu:



- tým jako základ bezpečné a profesionální sociální služby,
- tým v sociální službě: spolupráce, normy, hranice, motivace,
- důvěra a otevřenost, bezpečí fyzické i psychické,
- bezpečná sociální služba = kvalitní poskytování služby, dle metodik, má hranice, je připravena na řešení mimořádných situací (jak pro pracovníky, tak pro klienty), pocit bezpečí – základní prvek proti vyhoření – mohou se spolehnout na tým kolegů a organizaci jako takovou,
- prevence vyhoření, motivace, rozvoj, učení se, smysl, sdílení,
- skupinová dynamika – cíle, normy, směřování.

Postavení a role v týmu, struktura, podskupiny.

Vedení – způsoby vedení a rozhodování, formalizace rolí. Interakce a komunikace, atmosféra, soudržnost, napětí a konflikty.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Úkol: Postavte co nejvyšší věž z materiálu, který máte, časový limit (3 minuty). Sdílení, skupinová diskuse: moje role, aktivita ostatních, vedení, rozhodování.

Druhá část úkolu: Individuální práce a skupinová diskuse – odpovězte na otázky:

- Jaké je mé místo v týmu, kde pracuji?
- Co mohu od týmu dostat a co skutečně dostávám, co dávám a co mohu dávat?

Cílová kompetence 5.5: Orientuje se v činnostech návazných institucí a rozumí pojmu kontraktování podpory

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Uvede příklad spolupráce alespoň se 3 návaznými institucemi (OSPOD, Policie, Probační a mediační služba, zdravotnická zařízení, Úřad práce ČR, školská zařízení).

B. TEORETICKÝ RÁMEC k základním cílům a činnostem návazných institucí – OSPOD, Policie, Probační a mediační služba, zdravotnická zařízení, Úřad práce ČR, školská zařízení

PSS by se měl orientovat v síti návazných a odborných služeb, se kterými může při výkonu sociální práce spolupracovat. Klient izolovaný ve „své“ sociální službě může být dlouhodobě ohrožen systémovou izolací a jeho sociální rehabilitace do plného života je výrazně ztížena. PSS by měl znát cíle a činnosti návazných služeb a institucí.

Síť služeb (základní cíle a činnosti, možnosti spolupráce):

- Sociální služby mimo specializaci (pobytového typu – dům na půl cesty, sociální rehabilitace).



- Výkon sociální práce na obcích.
- Školská ústavní péče – výchovný ústav, dětský domov, dětský domov se školou, dětský diagnostický ústav.
- Školy, školská poradenská zařízení, pedagogicko-psychologické poradny.
- OSPOD
- Policie (trestní řízení, doručování).
- Probační a mediační služba ČR.
- Zdravotnická zařízení, psychiatrie, léčebny.
- Úřad práce ČR, hmotné zabezpečení.
- Psychologické a psychoterapeutické služby.

Jak spolupracovat, možnosti a pravidla spolupráce. Case management a case manažer. Multioborový přístup, lokální sítě služeb. Komunitní vazby a vazby na veřejné služby a instituce.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Lektor připraví pro skupinu několik kazuistik, které rozdá do skupin. Úkolem skupiny je rozebrat kazuistiku a identifikovat podporu, která byla klientovi poskytnuta nadbytečně, a navrhnout variantní řešení. Následně skupiny představí svá řešení ostatním. Společně se diskutuje míra podpory a riziko závislosti klienta na sociální službě a možnosti podpory klienta mimo sociální systém.

Cílová kompetence 5.6: Umí popsat rozdíl mezi sociální službou a veřejnou službou

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí na příkladu vysvětlit, kdy klienti mohou využívat veřejné a kdy sociální služby.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k rozdílům mezi sociálními službami a veřejnými službami

Sociální služby vs. veřejné služby – definice rozdílů:

- sociální služby jako služby poskytované dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a které vyžadují pro jejich čerpání identifikovanou nepříznivou sociální situaci uživatele, poskytovatelé sociálních služeb – příspěvkové organizace či neziskové nevládní organizace (NNO),
- veřejné služby jako služby běžně dostupné společnosti ve veřejném prostoru (komerční i nekomerční).

Principem sociální práce s klientem je jeho aktivizace a maximální možné zapojení do „běžného“ života, tj. mimo sociální systém.



Pojem závislost na sociální službě a jak s ní pracovat – saturování potřeb klientů nad rámec sociální práce i z veřejných služeb, tam kde je to možné a žádoucí.

Ostrá hranice – v rámci fakultativních činností poskytuje sociální služba nad rámec sociální práce zejména volnočasové aktivity, zájmové aktivity.

Klíčovým pravidlem pro praxi je, že klient na prvním místě využívá – pokud je toho schopen – přirozenou sociální podporu nebo veřejné služby (před sociálními).

Situace „přepečování“ sociální službou je vhodné včas identifikovat a následně zapojit klienta do samostatného fungování.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Skupinové cvičení: na kazuistikách modelujte, kdy a za jakých podmínek je či není vhodné, aby sociální služba poskytovala činnosti, kterými nahrazuje veřejné služby. V reflexi zdůrazněte rozdíl mezi individuálním (tzn. vhodným, na základě mapování potřeb klienta a jeho situace) a systémovým nahrazováním veřejných služeb (viz příklad).

Příklad: klient pravidelně využívá knihovničku sociální služby.

Vhodný kontext: klient si nemůže zařídit průkazku do knihovny (rodiče mu nezaplatí čtenářský poplatek, nepovažují to za důležité, mají tam dluh). Důsledky: Dochází k podpoře klienta, jeho aktivizaci, udržení zájmu apod.

Nevhodný kontext: klient má přístup do městské knihovny, ale ta je dál než zařízení služby. Služba nakupuje knihy a „láká“ na rozsáhlé možnosti zapůjčit si knihy. Důsledky: Dochází k dílčímu sociálnímu vyloučení klienta, zvyšuje se riziko jeho setrvání ve službě. Z pohledu možných budoucích klientů služby se rozvolňují její hranice, noví zájemci přicházejí spíše s úmyslem využít knihovnu než využít podporu sociální služby.

Jak se dá využít přechodu ze sociální služby do veřejné služby k systematické práci s klientem?

Cílová kompetence 5.7: Uvědomuje si důležitost multioborové a komunitní spolupráce

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí na příkladu vysvětlit důležitost multioborové spolupráce a její přínos pro klienta, pracovníka a jednotlivé spolupracující služby.
- Umí vyjmenovat 3 možnosti aktivizace přirozené komunity klienta.



B. TEORETICKÝ RÁMEC k multioborové a komunitní spolupráci

Multioborová spolupráce – příklady oborů se kterými služby sociální prevence nejčastěji spolupracují (např. školství, zdravotnictví, spravedlnost, místní rozvoj).

Možnosti aktivizace přirozené komunity klienta – region, město, obec, lokalita.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Reflektujte, se kterými organizacemi spolupracujete, co vám spolupráce přináší, kde spolupráci očekáváte, a kde nefunguje, které instituce dle vaší zkušenosti spolupracují.

Konkrétně sdílejte zkušenosti s případovou konferencí či multioborovým setkáním.



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 popsat, proč si vybral práci v sociální oblasti – vnitřní motivace.
- Umí pojmenovat, v čem spočívá odbornost PSS a význam a důležitost profesního vztahu v kontaktní práci.
- Umí pojmenovat své silné a rozvojové stránky v kontaktu.

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

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.

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

Talent pro nízkoprahovou práci s vybranými cílovými skupinami, náročné na integritu a zralost osobnosti pracovníka.

Aplikace základních principů time managementu.

Silné a rozvojové stránky – já za 5 let (vize, 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.

Odborně pracovníky posouvají různé formy dalšího vzdělávání – nejčastěji využívané formy dalšího vzdělávání v oblasti preventivních služeb jsou stáže (ČR i zahraniční) = dobrá výuková metoda, sdílení dobré praxe, případně odborné konference.

Profesní ukotvení – členství v odborných platformách, asociacích (např. Česká asociace streetwork (oborová profesní organizace), Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR (vhled do praxe), Asociace občanských poraden, Asociace krizových center, Asociace rané péče a další).



C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Účastník si rozdělí papír na 10 polí. Do každého napíše nebo jinak znázorní, co může pro sebe v průběhu pracovního dne nebo po jeho skončení udělat, aby se podpořil (ulevilo se mu, potěšil se, doplnil si energii). Musí se jednat o realizovatelné věci/činnosti, resp. dostupné (obvykle se objevuje: dám si něco dobrého, zavolám kamarádce, pustím si hudbu, jsem chvíli sám). Pracovník si tak uvědomí své „minizdroje“, tzv. krabičku první záchrany (KPZ), o které se může opřít. Pokud je skupina otevřená, je možné sdílet a vzájemně se inspirovat.

Příklad 2:

Lektor vyzve účastníky, aby v menších skupinách (max. 4 osoby) sepsali příklady situací na pracovišti, s jejichž průběhem byli spokojeni, a to díky svým dosaženým znalostem/dovednostem, stejně tak je vyzve k tomu, aby uvedli příklady situací, s jejichž průběhem spokojeni nebyli.

Dále bude diskutováno, čemu svoji spokojenost, příp. nespokojenost přičítají – souvisí se znalostním/dovednostním deficitem? Jak by případně bylo možné daný nedostatek změnit?

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 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 (max. do 4 osob) 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 pojmu supervize, zná jednotlivé druhy, chápe její přínosy pro pracovníky a kvalitu poskytované služby.
- Umí požádat své kolegy či nadřízené v organizaci o pomoc.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k supervizi

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

Trojstranný supervizní kontrakt – zadavatel supervize, supervizor, supervidovaný.

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.

Supervize – průběh, očekávání (očima supervidovaného, supervizora, organizace, očekávání klienta), odpovědnost v supervizi – očima supervidovaných, supervizora a organizace jako objednatel služby.

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

Charakteristika pojmů: supervize x intervize x koučink.

Příklady dobré a špatné praxe, sdílení zkušeností.

Charakteristika pojmu intervize.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Forma komentovaného cvičného supervizního setkání, které povede lektor v roli supervizora – před lekcí předá účastníkům základní informace o průběhu lekce, popíše roli účastníků a následně je procesem supervize provede. V závěru proběhne závěrečné shrnutí a budou analyzovány postřehy účastníků.



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

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

Psychohygiena – definice termínu, možné způsoby aplikace.

Syndrom vyhoření:

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

Podpora zvládání 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: 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 6.6: 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 hodnotit 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.



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

Příklad k cílové kompetenci 4.2: Zná pravidla vhodného oslovení klienta

Příklad 1:

Vyberte prosím část autentického textu určeného klientům/veřejnosti vaší sociální služby v rozsahu cca 5 řádků. Může to být letáček služby, znění pravidel, část domovního/provozního řádu, část smlouvy, text z nástěnky, webový článek...

Vaším úkolem je se nad vybraným textem zamyslet a upravit ho tak, aby splňoval znaky nízkoprahové komunikace, tj. aby byl srozumitelný, obsahově vyvážený, přiměřeně složitý, vystihl podstatu sdělení, byla zvolena vhodná slova a obraty, a to všechno ve vztahu k cílové skupině, pro kterou je určen.



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

Okruhy cílových kompetencí SKK	Počet hodin	Cílové kompetence pracovního profilu 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 pracovní profil PSS.</i>	<i>Vedou k naplnění cílové kompetence.</i>
Orientace ve vybraných částech právního rámce pro cílové skupiny	4	Orientuje se v legislativním rámci pro oblast práce s lidmi využívajícími nízkoprahové služby sociální prevence	Legislativa pro oblast práce s lidmi využívajícími nízkoprahové služby sociální prevence (dospělí, děti a rodiny v krizi nebo ohrožení sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života)
		Rozumí specifikům preventivních služeb a jejich vzájemné provázanosti	Sociální služby spadající do oblasti preventivních, včetně pojmu nízkoprahovosti jako definice služby
	4	Má základní znalosti o sociálně-právní ochraně dětí	Sociálně-právní ochrana dětí
		Orientuje se v trestně-právní problematice související s klienty preventivních služeb	Trestně-právní problematika ve vztahu ke klientovi
Poznání specifik cílových skupin a práce s nimi	12	Zná význam základních pojmů důležitých pro nízkoprahové služby, sociální prevenci a kontaktní práci	Základní pojmy – služby sociální prevence, harm reduction, princip nízkoprahovosti, kontaktní práce, sociálně aktivizační služby



		Uvědomuje si důležitost nastavení sociální služby ve vztahu k dospělým, dětem a rodinám v krizi nebo ohroženým sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života	Nastavení sociální služby ve vztahu ke konkrétním cílovým skupinám
		Zná principy individuálního plánování a umí jej využít v praxi	Cíle a principy individuálního plánu
		Zná cíle a prostředky advokační práce ve prospěch dospělých, dětí a rodin v krizi nebo ohrožených sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života	Advokační práce ve prospěch cílových skupin
Osvojení přístupů a metod práce s cílovými skupinami	8	Zná problematiku lidských práv a osobních svobod	Lidská práva a osobní svobody v sociálních službách
		Dokáže rozlišit a vysvětlit pojmy odpovědnost klienta a odpovědnost za klienta	Odpovědnost klienta a odpovědnost za klienta
		Zná rozdíl mezi péčí o klienta a podporou klienta v kontextu preventivních služeb a chápe/definuje respekt jako základ vztahu s klientem při poskytování sociální služby	Péče o klienta a podpora klienta, respekt jako základ vztahu při poskytování sociální služby
		Je si vědom hranic poskytovaných služeb	Hranice poskytovaných služeb
		Zná etické aspekty práce v preventivních službách a zná případy, na něž se vztahuje oznamovací povinnost	Etika v praxi, neetické jednání, oznamovací povinnost, střet zájmů



16	Umí charakterizovat nepříznivou sociální situaci	Nepříznivá sociální situace a její příčiny, běžná životní situace
	Ví, jakými způsoby lze zjistit potřeby dospělých, dětí a rodin v krizi nebo ohroženými sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života klienta a chápe význam pojmu přiměřené riziko	Potřeby klienta a jejich zjišťování, práce s rizikem
	Umí jednoduše charakterizovat vývojová období dítěte a dospělého člověka, včetně vývojových období sexuality člověka	Vývojová období dítěte, dospělého člověka, vývojová období sexuality člověka
	Uvědomuje si důležitost funkce rodiny a vrstevnické skupiny pro práci s dospělými, dětmi a rodinami v krizi nebo ohroženými sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života a důležitost sociálního učení	Funkce rodiny, vrstevnická skupina, způsoby sociálního učení
	Ví, jak pracovat s rizikovým chováním u dětí, mladistvých a mladých dospělých	Rizikové chování u dětí, mladistvých a mladých dospělých
	Zná formy závislosti a specifika práce, která s tím souvisí	Závislost jako nemoc – formy, rizika
	Zná specifika problematiky obchodu s lidmi a práce s lidmi v sexbyznysu	Obchod s lidmi a práce v sexbyznysu
	Umí popsat, co znamená bezdomovectví a jaká jsou specifika práce s touto cílovou skupinou	Mezinárodní definice bezdomovectví, důsledky nestabilního bydlení



	12	Zná způsoby práce s motivací klienta ke změně	Motivace klienta ke změně
		Umí navrhnout vhodnou sociální intervenci pro nejčastěji řešené situace při poskytování služeb sociální prevence	Specifika práce s cílovou skupinou dětí a dospívajících, s lidmi bez domova, s lidmi pracujícími v sexbyznysu, s lidmi ohroženými závislostmi, s ohroženými rodinami a v sociálně vyloučených lokalitách
		Ví, jakým způsobem přispívají pravidla k řešení situace dospělých, dětí a rodin v krizi nebo ohroženým sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života	Práce s pravidly
		Zná principy ukládání sankcí či omezení práv klientů ve vztahu k situaci klienta	Sankce, omezení práv klientů
	12	Ovládá principy kontaktní práce	Praktický nácvik kontaktní práce z pohledu PSS – já v roli PSS
		Zná základní pravidla bezpečné práce v terénu	Praktický nácvik – základní pravidla bezpečné práce v terénu
Poznání způsobů komunikace s cílovými skupinami	8	Zná základní zásady komunikace s dospělými, dětmi a rodinami v krizi nebo ohroženými sociálním vyloučením anebo s rizikovým způsobem života	Základní zásady komunikace s cílovou skupinou klientů
		Zná zásady vhodného oslovení klienta a nabídky pomoci	Prvokontakt, zásady oslovení klienta, nabídka pomoci
		Umí v praxi pracovat s pojmy anonymita a mlčenlivost	Anonymita, mlčenlivost



		Rozumí pravidlům komunikace s třetími stranami v zájmu klienta	Komunikace s rodinou klienta, komunikace s dalšími institucemi v zájmu klienta
		Ovládá pravidla virtuální komunikace	Osobní vs. virtuální komunikace
Orientace v dokumentaci, spolupráci v týmu a návaznosti služeb	4	Rozumí účelu a smyslu vedení dokumentace v sociálních službách	Účel a smysl vedení dokumentace v sociálních službách, existující druhy dokumentace a specifika terénní dokumentace a kontaktní práce
		Zná způsoby vedení dokumentace	Kritéria a způsob vedení dokumentace – srozumitelnost, přenositelnost, přiměřenost rozsahu
		Umí pro realizaci sociální intervence používat dostupnou dokumentaci	Proces práce s dokumentací
		Zná zásady spolupráce v týmu a bezpečného poskytování služby	Práce v týmu a bezpečnost poskytování služby
	8	Orientuje se v činnostech návazných institucí a rozumí pojmu kontraktování podpory	Základní cíle a činnosti návazných institucí – OSPOD, Policie, Probační a mediační služba, zdravotnická zařízení, Úřad práce ČR, školská zařízení
		Umí popsat rozdíl mezi sociální službou a veřejnou službou	Rozdíly mezi sociálními službami a veřejnými službami
		Uvědomuje si důležitost multioborové a komunitní spolupráce	Multioborová spolupráce a komunitní spolupráce



Pochopení osobního a profesionálního rozměru práce pracovníka v sociálních službách	20	Ví, v čem spočívá odbornost pracovníka v sociálních službách	Odbornost PSS, vnitřní motivace a silné a rozvojové stránky sebe sama v roli PSS
		Uvědomuje si svou profesní roli a předpoklady, kterými disponuje pro práci pracovníka v sociálních službách	Role pomáhajícího, možnosti, meze a úskalí moci, rozlišení potřeb PSS a potřeb klientů
		Rozumí tomu, co je supervize a jaká je její důležitost pro práci v sociálních službách	Supervize a syndrom vyhoření
		Ví, jak je důležité předcházet stresu a dokáže definovat zdroje stresu ve svém okolí	Stresové situace a psychohygiena
		Dokáže jednoduše a jasně vysvětlit, co je povolání pracovník v sociálních službách	Zvyšování prestiže oboru
		Chápe konstruktivní kritiku jako formu možného zlepšení své práce	Evaluace