



SPECIALIZAČNÍ KVALIFIKAČNÍ KURZ

Modul č. 2: práce s lidmi s tělesným a smyslovým postižením a s lidmi se zkušeností s duševním onemocněním

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	7
Cílová kompetence 1.1: Orientuje se v terminologii k cílové skupině lidí s tělesným a smyslovým postižením a lidí se zkušeností s duševním onemocněním	7
Cílová kompetence 1.2: Vnímá zdravotní postižení v kontextu různých perspektiv.....	8
Cílová kompetence 1.3: Orientuje se v právním rámci pro cílovou skupinu lidí s tělesným a smyslovým postižením a lidí se zkušeností s duševním onemocněním	9
Cílová kompetence 1.4: Ví, že existuje systém dávkových nároků a dalších ochranných mechanismů pro cílovou skupinu lidí s tělesným a smyslovým postižením a lidí se zkušeností s duševním onemocněním.....	10
Cílová kompetence 1.5: Má přehled o systému sociálních služeb pro cílovou skupinu lidí s tělesným a smyslovým postižením a lidí se zkušeností s duševním onemocněním	11
KOMPETENČNÍ OKRUH 2: Poznání specifík cílových skupin a práce s nimi	14
Cílová kompetence 2.1: Orientuje se v typologii tělesných a smyslových postižení	14
Cílová kompetence 2.2: Má přehled o typech duševních onemocnění	15
Cílová kompetence 2.3: Ví o specifikách služeb, které se poskytují dětem a nezletilým	15
Cílová kompetence 2.4: Zná principy individuálního plánování a umí jej použít v praxi.	16
Cílová kompetence 2.5: Respektuje různorodost klientů	17
KOMPETENČNÍ OKRUH 3: Osvojení přístupů a metod práce s cílovými skupinami.....	18
Cílová kompetence 3.1: Zná etické aspekty přímé práce s lidmi s tělesným a smyslovým postižením a s lidmi se zkušeností s duševním onemocněním.....	18
Cílová kompetence 3.2: Ví, jaké jsou kompetence pracovníka v sociálních službách při střetu zájmů.....	19
Cílová kompetence 3.3: Ví, co jsou restriktivní opatření a ví, jak s nimi zacházet.....	20
Cílová kompetence 3.4: Ví, co znamená pojem přiměřené riziko v souvislosti s klienty	21
Cílová kompetence 3.5: Je seznámen se specifiky sexuality lidí s hendikepem	21
Cílové kompetence 3.6: Rozumí pojmům péče a podpora s ohledem na typ služby a klienta.....	22
Cílová kompetence 3.7: Dokáže vhodným způsobem motivovat klienta k aktivitě, která vede k větší samostatnosti a začlenění	23
Cílová kompetence 3.8: Umí použít aktivizaci jako podporu k rozvoji všedních činností	24
Cílová kompetence 3.9: Umí používat kompenzační pomůcky	25
Cílová kompetence 3.10: Vnímá individuální specifika v prožívání bolesti u klientů	26
Cílová kompetence 3.11: Zná možnosti podpory rodinných pečujících	27
KOMPETENČNÍ OKRUH 4: Poznání způsobů komunikace s cílovými skupinami	28



Cílová kompetence 4.1: Zná základy komunikace, které může použít v komunikaci s lidmi s tělesným a smyslovým postižením a lidmi se zkušeností s duševním onemocněním	28
Cílová kompetence 4.2: Umí komunikovat s osobami se zrakovým a sluchovým postižením.....	29
Cílová kompetence 4.3: Umí komunikovat s osobami s narušenou komunikační schopností.....	30
Cílová kompetence 4.4: Umí komunikovat s lidmi s tělesným postižením.....	31
Cílová kompetence 4.5: Umí komunikovat s lidmi se zkušeností s duševním onemocněním	32
Cílová kompetence 4.6: Umí použít zásady mlčenlivosti v komunikaci s dalšími osobami	33
Cílová kompetence 4.7: Umí pracovat s manipulativním jednáním ze strany klienta	34
Cílová kompetence 4.8: Umí vhodně reagovat na verbální agresi ze strany klienta.....	36
Cílová kompetence 4.9: Ví, že klienti mohou prožívat krizi a ví, jak k nim v takové situaci přistupovat.....	37
Cílová kompetence 4.10: Umí vhodně reagovat na téma smrti a úmrtí blízkých	39
KOMPETENČNÍ OKRUH 5: Orientace v dokumentaci, spolupráci v týmu a v návaznosti služeb.....	40
Cílová kompetence 5.1: Zná důvody pro vedení dokumentace v sociálních službách ...	40
Cílová kompetence 5.2: Je schopen zaznamenat průběh služby.....	40
Cílová kompetence 5.3: Umí zaznamenat mimořádné situace v záznamech konkrétní sociální služby	41
Cílová kompetence 5.4: Chápe stížnosti jako prostředek k rozvoji sociální služby.....	41
Cílová kompetence 5.5: Umí smysluplně předávat informace o klientech kolegům na pracovišti.....	42
Cílová kompetence 5.6: Zná možnosti a meze sociální služby ve vztahu k potřebám klienta.....	43
Cílová kompetence 5.7: Zná navazující služby působící v regionu	44
KOMPETENČNÍ OKRUH 6: Pochopení osobního a profesionálního rozměru práce pracovníka v sociálních službách	45
Cílová kompetence 6.1: Ví, v čem spočívá odbornost pracovníka v sociálních službách	45
Cílová kompetence 6.2: Uvědomuje si svou profesní roli a předpoklady, kterými disponuje pro práci pracovníka v sociálních službách	46
Cílová kompetence 6.3: Rozumí tomu, co je supervize a jaká je její důležitost pro práci v sociálních službách	48
Cílová kompetence 6.4: Ví, jak je důležité předcházet stresu a dokáže definovat zdroje stresu ve svém okolí.....	49



Cílová kompetence 6.5: Ví, že téma smrti a umírání patří k práci pracovníka v sociálních službách	50
Cílová kompetence 6.6: Dokáže jednoduše a jasně vysvětlit, co je povolání pracovník v sociálních službách	51
Cílová kompetence 6.7: Chápe konstruktivní kritiku jako formu možného zlepšení své práce	51
PŘÍLOHA č. 1: Ukázka zadání odborných praktických cvičení z kompetenčního okruhu 4...	53
PŘÍLOHA č. 2: Přehledová tabulka s cílovými kompetencemi profilu povolání pracovníka v sociálních službách.....	54



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 lidmi s tělesným a smyslovým postižením a s lidmi se zkušeností s duševním onemocněním**. Cílem materiálu je představit účastníkům a účastnicím kurzu práci s klienty tak, aby byli schopni v praxi aplikovat specifické postupy a metody práce, které jim budou v rámci teoretické části předány. Specializační kvalifikační kurz (dále jen „SKK“) rozvíjí informace získané v základním kvalifikačním kurzu, a završuje tak objem dovedností a kompetencí nezbytných pro výkon povolání Pracovník v sociálních službách, které jsou třeba pro získání kvalifikace.

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

Teoretická část každé kapitoly je návrhem volně zpracovaných aktuálně dostupných informací a podkladů k tématu práce s lidmi s tělesným a smyslovým postižením a s lidmi se zkušeností s duševním onemocněním. Je to podklad, jehož cílem je komplexní shrnutí stěžejních informací, nikoliv akademické pojetí studijních skript s bibliografickými odkazy a citacemi. Teoretický rámec může sloužit vzdělavateli jako inspirace pro tvorbu vlastního obsahu vzdělávacího programu.

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

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



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

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



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

Cílová kompetence 1.1: Orientuje se v terminologii k cílové skupině lidí s tělesným a smyslovým postižením a lidí se zkušeností s duševním onemocněním

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná a umí používat správnou terminologii spjatou s osobami se zdravotním postižením a jejich ochranou.
- Zná a umí používat správnou terminologii spjatou s osobami se zkušeností s duševním onemocněním.
- Rozeznává oblasti, kde se daná terminologie užívá.
- Uvědomuje si rizika, která souvisejí s nesprávným užíváním nevhodné terminologie.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k terminologii týkající se cílové skupiny

Zdůvodnění významu užívání správné terminologie (síla slova, předznamenání kvality vztahu, důvěra ve schopnosti klienta apod.).

Základní pravidla pojmenovávání osob se zdravotním postižením:

- rozeznání kontextu (prostředí, situace a důvěrnosti vztahu),
- důvěra ve schopnosti klienta a respekt k jeho právu na sebeurčení,
- pravidlo tzv. people first.

Možná označení osob se zdravotním postižením – osoby se zdravotním postižením, zdravotním znevýhodněním, osoby se speciálními vzdělávacími potřebami, osoby s hendikepem aj.

Pojmosloví v oblasti duševního onemocnění.

Vymezení obsahu každého pojmu a prostředí, ve kterém jsou tyto pojmy užívány.

Důležitost mezirezortní spolupráce. Lidé s postižením a lidé se zkušeností s duševním onemocněním se pohybují nejenom v sociální oblasti, ale často i ve zdravotnictví a školství (do 26. roku věku). PSS provázejí klienta/uživatele často všemi resorty (zdůraznění možnosti jiného náhledu, jiné terminologie, rozdílných cílů atd.).

Nastínění úskalí, která vyplývají z nedodržení pravidel pro užívání oborové terminologie (zejm. ohrožení důstojnosti, zneschopňování, odpovědnost za postižení aj.).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Krátká videa k doplnění přímé výuky.



Příklad 2:

Pracovní listy s krátkými cvičeními: např. přiřazení konkrétního termínu (označení osob se zdravotním postižením) k určitému prostředí.

Příklad 3:

Hraní rolí:

- klient a pomáhající pracovník, který užívá/neužívá správnou terminologii;
- pozorování a sdílení, jaké pocity správná/nesprávná terminologie v účastnících navozuje.

Cílová kompetence 1.2: Vnímá zdravotní postižení v kontextu různých perspektiv

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Nazírá na zdravotní postižení z různých úhlů a vnímá vliv těchto perspektiv na pomoc poskytovanou osobám se zdravotním postižením.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k možným pojetím zdravotního postižení

Představení základních přístupů v nahlížení zdravotního postižení (zejm. medicínský, charitativní a sociální – jejich původ a podstata).

Vymezení základních účinků každého z přístupů ve vztahu k přímé práci s klientem (obecně platí, že zejména tzv. sociální přístup v nazírání zdravotního postižení vytváří prostor pro podporu stran sociálních pracovníků, pracovníků v sociálních službách apod.).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Skupinová práce: skupiny přinášejí své podněty k tomu, jak může vypadat přístup pomáhajícího pracovníka z pozice přístupu medicínského, charitativního a sociálního, následně může dojít ke vzájemnému sdílení výsledků skupinové práce.

Příklad 2:

Pracovní listy s krátkými cvičeními: např. přiřazení jednotlivých opatření (bezbariérovost, elektronická komunikace, podpora na trhu práce aj.) k jednotlivým přístupům (medicínský, charitativní, sociální) – individuální práce s následnou společnou kontrolou.



Cílová kompetence 1.3: Orientuje se v právním rámci pro cílovou skupinu lidí s tělesným a smyslovým postižením a lidí se zkušeností s duševním onemocněním

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Má povědomí o základních rizicích či nepříznivých důsledcích, která vyplývají ze stavu zdravotního postižení a ze zkušenosti s duševním onemocněním.
- Orientuje se v základních právních předpisech, které upravují jednotlivé oblasti ochrany týkající se obou cílových skupin.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k právnímu rámci ochrany osob se zdravotním postižením

Právní rámec k sociálním službám:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Standardy kvality sociálních služeb v praxi – praktické ukázky na příkladech z praxe. Standardy jsou děleny na:

- procesní,
- personální
- a provozní část.

Vysvětlení pojmů:

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

Vymezení základních rizik, která vyplývají ze stavu zdravotního postižení a duševního onemocnění (zejména v těchto oblastech: přístup ke vzdělání, k práci, k bydlení, k příjmu, zdravotní péči, k upravenému prostředí, k rodině, k sociálním a dalším veřejným službám).

Seznámení se základními právními předpisy, které upravují jednotlivé oblasti ochrany osob se zdravotním postižením a s duševním onemocněním. Propojit v kontextu Úmluvy o právech osob se zdravotním postižením, základními myšlenkami a poselstvím ve zmiňovaných oblastech.

Právní rámec v souvislosti se službami poskytovaným dětem a nezletilým (zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí a Úmluva o právech dítěte).



C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Tento příklad je vhodné postavit na společné práci všech účastníků a skupinové diskusi (podnětené brainstormingem) nad tím, jaká rizika může stav zdravotního postižení nebo zkušeností s duševním onemocněním vyvolávat. Společně se vytvoří schéma rizik – sociálních potřeb.

Příklad 2:

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

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

Cílová kompetence 1.4: Ví, že existuje systém dávkových nároků a dalších ochranných mechanismů pro cílovou skupinu lidí s tělesným a smyslovým postižením a lidí se zkušeností s duševním onemocněním

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Orientuje se v systému dávkových nároků, dalších ochranných mechanismů, včetně sociálních služeb poskytovaných pro osoby se zdravotním postižením.
- Orientuje se v systému dávkových nároků, dalších ochranných mechanismů, včetně sociálních služeb poskytovaných pro osoby se zkušeností s duševním onemocněním.
- Umí v roli PSS odkázat klienta na patřičný subjekt nebo osobu, kde lze získat informace o dávkách.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k systému dávkových nároků a dalších ochranných mechanismů

Představení základních typů dávek pro osoby se zdravotním postižením a osoby se zkušeností s duševním onemocněním a jejich význam (pojistné a nepojistné dávky).

Ostatní ochranné mechanismy (služby zaměstnanosti, sociální služby).

Základní podmínky nárokování jednotlivých dávek a ochranných mechanismů.

Vztah mezi sociální potřebou (např. kompenzace chybějícího/sníženého příjmu, kompenzace zvýšených výdajů, snížené soběstačnosti, závislosti na upraveném prostředí/pomůcce, zhoršeného přístupu na trh práce aj.) a typem dávky.

Představení subjektů, které posuzují nárok na jednotlivé dávky a zdroje podpory (zejm. Česká správa sociálního zabezpečení, Úřad práce).



C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Využití schématu, které bylo vytvořeno v předešlé části kurzu, a to pro účely propojování jednotlivých sociálních potřeb se sociálními dávkami, příp. ochrannými opatřeními.

Příklad 2:

Práce v malých skupinách: každá skupina dostane krátkou kazuistiku a bude definovat sociální potřeby a v návaznosti na ně plánovat sociální dávky a služby.

Cílová kompetence 1.5: Má přehled o systému sociálních služeb pro cílovou skupinu lidí s tělesným a smyslovým postižením a lidí se zkušeností s duševním onemocněním

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná základní typy sociálních služeb a rozdíly mezi nimi.
- Zná způsoby, jak mohou být jednotlivé služby mezi sebou provázány.
- Zná základy správy sociálních služeb, včetně jejich plánování a financování.
- Orientuje se v jednotlivých fázích procesu poskytování sociálních služeb.
- Rámcově zná a rozumí systému hodnocení kvality služeb.
- Je schopen navrhnout zlepšení kvality sociálních služeb na úrovni přímé péče o klienty.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k systému sociálních služeb a jejich návaznosti

Charakteristika jednotlivých druhů sociálních služeb – jejich účel, zaměření, provázanost ve vztahu k cílové skupině modulu:

- sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence,
- ambulantní, terénní, pobytové,
- za úhradu, bez úhrady,
- jiné druhy.

Charakteristika jednotlivých služeb pro osoby se zdravotním postižením a pro osoby se zkušeností s duševním onemocněním. Rozdíly mezi terénní a pobytovou službou obecně.

Síťování služeb (vzájemné vztahy mezi jednotlivými typy sociálních služeb, koordinování služeb, dostupnost služeb, case management).

Správa sociálních služeb:

- aktéři v oblasti sociálních služeb – stát, územní samospráva, církve, nestátní neziskové organizace, komerční organizace,
- registrace sociálních služeb – kdo a za jakých podmínek, zařízení sociálních služeb – možné typy a zaměření jejich činnosti, možní zřizovatelé.



Plánování v sociálních službách:

- kdo je odpovědným subjektem,
- účel plánování,
- fáze plánování (sociodemografická analýza území, analýza jevů, které by měly být prostřednictvím sociálních služeb řešeny, návrh možného řešení).

Financování sociálních služeb (zdroje a náklady na financování, rozdíly mezi financováním příspěvkových organizací a neziskových organizací).

Kontrola sociálních služeb – možné formy kontroly:

- stran registrujícího orgánu (naplnění podmínek registrace),
- zjišťování a zajišťování kvality sociálních služeb (možné formy, odpovědné subjekty, důsledky zjištěných nedostatků),
- kontrola financování (čerpání přidělených prostředků (zejm. kraj)),
- další kontrolní činnost (pracovněprávních, hygienických podmínek aj.).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Pracovním skupinám mohou být nabídnuty krátké kazuistiky klientů se zdravotním postižením nebo se zkušeností s duševním onemocněním. Úkolem pro účastníky bude vymezení:

- potřeb dotyčného klienta a jeho rodiny,
- zdrojů v jeho prostředí,
- potenciálních aktérů podpory a pomoci,
- doporučených typů sociálních služeb a vztahů mezi nimi (síťování).

Následně probíhá prezentace jednotlivých skupinových řešení a diskuse o nich.

Příklad 2:

Na vybrané kazuistice lektor předvede možnou (optimální) podobu sítě sociálních služeb a zdrojů, které má daný klient k dispozici, a ve spolupráci s účastníky navrhne také to, kým a jakým způsobem může být tato síť dále rozvíjena.

Příklad 3:

Zhlédnutí krátkých instruktážních videí k síťování sociálních služeb.

Příklad 4:

Cvičení v malých skupinách: jak poznám kvalitní službu a čeho si všímám na

- úrovni správy a řízení,
- vztahu ke klientům,
- vztahů k zaměstnancům a vztahů mezi zaměstnanci,
- prezentace pracoviště.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Každá skupina bude mít své téma a svoji práci bude následně prezentovat a vztahovat přímo/zprostředkovaně ke standardům kvality sociálních služeb.



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

Cílová kompetence 2.1: Orientuje se v typologii tělesných a smyslových postižení

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí vyjmenovat některé druhy tělesného postižení a ví, jakým způsobem ovlivňují život člověka.
- Umí vyjmenovat druhy smyslového postižení a ví, jakým způsobem ovlivňují život člověka.
- Dokáže srovnat běžnou životní situaci se situací konkrétního klienta ve všech jejích aspektech, včetně potřeb klienta.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k typologii tělesných a smyslových postižení

Charakteristika druhů postižení.

Tělesná postižení:

- vrozená a získaná,
- dle tělesné oblasti.

Smyslová postižení:

- vrozená a získaná,
- tyflopédie, surdopédie.

Vliv hendikepu na životní situaci:

- biologické, psychologické a sociální aspekty vlivu hendikepu,
- možnosti a potřeby lidí s hendikepem.

Problematika předčasně narozených dětí.

Osoby s mentálním a s kombinovaným postižením či PAS (krátký úvod do tématu a propojení s cílovou skupinou tohoto modulu).

C. CVIČENÍ, PRAKTICKÉ UKÁZKY, MODELOVÉ SITUACE

Příklad 1:

Diskuse nad druhy hendikepů v běžném životě.

Příklad 2:

Diskuse v menších skupinách o možných vlivech konkrétních hendikepů a z toho vyplývajících potřeb.



Cílová kompetence 2.2: Má přehled o typech duševních onemocnění

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí vyjmenovat druhy duševního onemocnění a ví, jakým způsobem ovlivňují život člověka.
- Dokáže srovnat běžnou životní situaci se situací konkrétního klienta ve všech jejích aspektech, včetně potřeb klienta.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k typům duševních onemocnění

Charakteristika duševních onemocnění – psychiatrické diagnózy a jejich okruhy.

Typologie vzniku duševních onemocnění.

Principy zotavení/recovery (jedinečnost, rovnocennost, vlastní cesta, naděje, redefinice vlastního života).

Vliv duševního onemocnění na životní situaci:

- biologické, psychologické a sociální aspekty,
- možnosti a potřeby lidí s duševním onemocněním.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse nad typy duševních onemocnění v běžném životě.

Příklad 2:

Diskuse s lektorem/lektorkou o možných vlivech konkrétního duševního onemocnění a z toho vyplývajících potřeb.

Cílová kompetence 2.3: Ví o specifikách služeb, které se poskytují dětem a nezletilým

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná specifika poskytování služeb dětem a nezletilým s tělesným postižením, smyslovým postižením a/nebo se zkušeností s duševním onemocněním.

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke specifikům služeb poskytovaných dětem a nezletilým

Druhy a podmínky služeb pro děti:

- státní a nestátní instituce,
- dobrovolnost, povinnost.

Spolupráce s rodiči a jinými rodinnými příslušníky (možnosti a limity spolupráce a bezpečí dítěte).



Specifika dětí v pěstounské péči a v ústavní péči.

Základní znalost problematiky speciálního školství a integrace:

- přechody do předškolního a školního vzdělávání,
- rozdíl mezi prací PSS a vychovatele, asistentem pedagoga.

Orientace v hraničních tématech se zdravotnictvím (vigilní kóma, podávání/nepodávání léků, PEG, kanyla atd.).

Zakázka (potřeba) rodiče – zakázka (potřeba) dítěte/dospívajícího.

Specifika dospívání osob se specifickými potřebami.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Mapování vědomostí a zkušeností účastníků.

Cílová kompetence 2.4: Zná principy individuálního plánování a umí jej použít v praxi

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Ví, co je individuální plán a zná proces individuálního plánování.
- Dokáže rozpoznat, zda v případě konkrétního klienta je cílem zlepšení stávající situace, udržení stávající situace či maximální možné zmírnění zhoršování stávající situace.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k individuálnímu plánování

Proces individuálního plánování v praktickém využití při poskytování sociálních služeb.

Jaký typ informací sbíráme od klienta a od rodiny.

Základní modely individuálního plánování:

- model zaměřený na dosahování cílů,
- plánování zaměřené na člověka,
- model vycházející ze schémat počítačové podpory,
- expertní model,
- model „tady a teď“,
- cyklický evaluační model individuálního plánování.

Individuální plán a cíle klienta:

- mapování situace,
- možností a potřeb.

Druhy cílů:

- rozvojové,
- udržovací,



- zmírňující.

Kdo určuje cíle spolupráce:

- autorem cílů je klient,
- za jakých podmínek může být cíl stanoven pracovníkem.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Kazuistika: Paní T. je novou klientkou osobní asistence. Je kvadraparetička a žije v domácnosti se svým manželem a malým synem. Potřebuje pomoci s běžnými činnostmi v domácnosti, při vyřizování administrativy a doprovody na úřad, k lékaři, se synem do mateřského klubu apod.

Zpracování cílů do individuálního plánu na základě mapování možností a potřeb klienta.

Cílová kompetence 2.5: Respektuje různorodost klientů

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Přijímá všechny cílové skupiny klientů (respektuje různorodost).
- Uvědomuje si, s jakou cílovou skupinou není vhodné, aby pracoval.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k respektu a přijetí jako základu vztahu při poskytování sociálních služeb

Vliv onemocnění a hendikepu na situaci, osobnost a chování.

Psychologie přijetí a nepřijetí, předsudky.

Reflexe vlastních zkušeností a předsudků z nich plynoucích.

Kompetence a osobnost pracovníka v sociálních službách.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Skupinová diskuse nad vlivy duševních onemocnění a různých druhů hendikepů.

Příklad 2:

Diskuse v menších skupinách nad vlastními zážitky a zkušenostmi, které ovlivnily vstup do pomáhající profese.



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

Cílová kompetence 3.1: Zná etické aspekty přímé práce s lidmi s tělesným a smyslovým postižením a s lidmi se zkušeností s duševním onemocněním

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí vyjmenovat některá základní lidská práva v souvislosti s poskytováním sociální služby osobě s tělesným postižením, smyslovým postižením a/nebo s duševním onemocněním.
- Umí uvést praktické příklady, jak by práva mohla být porušena v souvislosti s poskytováním sociální služby osobě s tělesným postižením, smyslovým postižením a/nebo s duševním onemocněním.
- Dokáže reflektovat úroveň dodržování lidských práv klientů v případě konkrétního klienta, vč. vymezení možných rizik (rizikových situací) jejich porušení.
- Pečuje o důstojnost klienta.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k etickým aspektům přímé práce s klienty

Základní dokumenty:

- Listina základních lidských práv a svobod
- Úmluva o právech osob se zdravotním postižením
- Etické kodexy sociálních pracovníků a poskytovatelů

Důstojnost v právu a morálce.

Respekt, rovný přístup.

Nálepkování vs. popis chování, stavu nebo situace.

Důležité teze k lidským právům:

- Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech.
- Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.
- Státní moc lze uplatňovat jen v případech a v mezích stanovených zákonem, a to způsobem, který zákon stanoví.
- Každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.
- Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem.
- Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu.
- Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.
- Svoboda pohybu a pobytu je zaručena.



- Smluvní státy uznávají, že osoby se zdravotním postižením mají stejnou právní způsobilost rovnocenně s ostatními ve všech oblastech života.
- Všechny osoby se zdravotním postižením mají právo na uznání vlastní fyzické a mentální integrity rovnocenně s ostatními.
- Osoby se zdravotním postižením mají příležitost vybrat si místo bydliště a toho, kde a s kým žijí rovnocenně s ostatními a nejsou povinni žít za určitých životních podmínek atd.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse k tématům (Listina, Úmluva, důstojnost, respekt).

Příklad 2:

Modelový rozhovor na téma nálepkování.

Cílová kompetence 3.2: Ví, jaké jsou kompetence pracovníka v sociálních službách při střetu zájmů

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná pojem střet zájmů a dokáže jej definovat.
- Má meziresortní nadhled a chápe souvislosti.
- Umí rozpoznat vlastní kompetence a možnosti řešení střetu zájmů v různých oblastech.
- Umí rozpoznat situaci střetu zájmů.
- Zná způsoby zastupování.

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke střetu zájmů a zastupování

Charakteristika a definice situací střetu zájmů.

Jak může PSS poznat zájmy klienta, pracovníka a služby/organizace.

Jak rozpoznat střet zájmů.

Střet zájmů v širším pojetí, například rodičů (u dětí a dospívajících), školského zařízení, zdravotnického zařízení, dalších sociálních služeb aj.

Jak pracovat se střetem zájmů z pozice PSS.

Druhy zastupování a právní úprava zastupování:

- zákonným zástupcem,
- zastupování členem domácnosti,
- podpůrce,
- plná moc,
- opatrovnictví.



C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Lektor nastíní příklady střetu zájmů a bude k nim moderovat diskusi. Lze využít praktické ukázky řešení střetu zájmů, se kterými se může PSS setkat (nebo se setkal/a) v zaměstnání.

Cílová kompetence 3.3: Ví, co jsou restriktivní opatření a ví, jak s nimi zacházet

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná rozdíl mezi pojetím „problémový klient“ (= nálepkování) a „klient s problémovým chováním“.
- Zná legislativní úpravu v oblasti restriktivních opatření.
- Dokáže na veřejnosti chránit klienta před vznikem předsudků.
- Rozpozná a pojmenuje problematické chování klienta, teoreticky ví, jak na něj reagovat.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k problematickému chování klientů, restriktivním opatřením, obraně a sebeobraně

Vysvětlit, co znamená nálepkování (= labeling) a zasadit ho do kontextu chování člověka.

Jaké je legislativní zakotvení (§ 89).

Co jsou omezovací prostředky a jaká jsou pravidla použití opatření omezujícího pohyb.

Charakteristika povinností poskytovatele při použití opatření omezujícího pohyb.

Pozadí agresivního chování (strach, bezmoc, ohrožení).

Asertivita jako základ slovní sebeobrany a obrany klienta proti předsudkům.

Teorie rozpoznání nebezpečné situace a strategie zvládnání (deeskalace, únik, přivolání pomoci).

Jak zpracovat a pracovat s fyzickou agresivitou u klientů.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Modelové situace na téma:

1. *slovní a fyzická agrese klienta*
2. *slovní agrese druhé osoby na klienta*

Diskuse k modelovým situacím a zážitek k působení nálepkování.



Cílová kompetence 3.4: Ví, co znamená pojem přiměřené riziko v souvislosti s klienty

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná obsah pojmu přiměřené riziko a způsob, jak je s ním v sociálních službách pracováno.
- Umí poskytnout základní první pomoc a zvládne orientaci v krizové situaci.
- Dokáže identifikovat podpůrnou sociální síť konkrétního klienta.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k pojmu přiměřené riziko, bezpečí a krizové situace

Pojem bezpečí, pojem přiměřené riziko.

Pokud mají klienti sociálních služeb žít běžným způsobem života, musejí se nutně setkat i s běžnými riziky. Sociální služba pak poskytuje takovou podporu, aby klient mohl rizikovou situaci zvládnout bezpečným způsobem.

Základy krizové intervence a první pomoci.

Co je protikrizový plán.

Obvyklé chyby v komunikaci při rizikových a krizových situacích.

Zaměstnanec/PSS při řešení krizové situace.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Modelové situace k řešení ve skupinách s následnou diskusí celé skupiny:

- klient se sebevražednými sklony,
- klient s agresivním chováním,
- člověk s konkrétní diagnózou duševního onemocnění (např. s bipolárně afektivní poruchou, neurotickou poruchou apod.).

Příklad 2:

Diskuse na téma bezpečí a rizika v sociálních službách.

Cílová kompetence 3.5: Je seznámen se specifiky sexuality lidí s hendikepem

A. CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Je seznámen se specifikou sexuality osob s hendikepem.
- Je schopen o sexualitě hovořit.
- Umí pracovat s možným sexuálním chováním směřujícím od klienta k pracovníkovi.



B. TEORETICKÝ RÁMEC k sexualitě osob s hendikepem

Jaká omezení ne/přináší různé hendikepy lidem v oblasti sexuality.

Sexualita jako přirozenost a potřeba.

Možnosti realizace v oblasti sexuálních potřeb u různých cílových skupin.

Základy bezpečného sexu, plánování rodičovství.

Jak reagovat na možnou projevovanou sexualitu klientů (na veřejnosti, neadekvátní situaci, směřovanou na vlastní osobu aj.).

Sexuální chování klienta směrem k pracovníkovi PSS (pojmenování, zpracování a způsoby řešení).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse na téma sexualita obecně a sexualita u lidí s hendikepem.

Příklad 2:

Modelová situace – ve dvojicích mluvit o vlastní sexualitě a jejím významu.

Příklad 3:

Za pomoci lektora pojmenovat možné situace se sexuální tematikou při práci s uživateli a jejich možná řešení.

Cílové kompetence 3.6: Rozumí pojmům péče a podpora s ohledem na typ služby a klienta

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Rozumí rozdílům mezi péčí (= dělám za klienta) a podporou (= dělám s klientem) a umí vyjmenovat příklady.
- Zná základní zásady péče a podpory o klienta.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k pojmům péče a podpora

Charakteristika pojmů pomoc a podpora a rozdíly v poskytování pomoci a podpory:

- stručné zásady bezpečné péče vzhledem ke klientovi,
- stručné zásady bezpečné péče vzhledem k pečující osobě,
- možnosti přípravy prostředí.

Profesionální způsoby kontroly a podpory – vysvětlení kdy a v jakých situacích pracovník rozhoduje a kdy a v jakých situacích pracovník spolurozhoduje.



Šetrné techniky při přesunu a manipulaci klienta (s ohledem na bezpečí klienta i manipulující osoby); pomůcky, které manipulaci usnadňují.

Zásady doprovodu klienta na vozíku.

Základy péče (osobní hygiena, péče o tělo a kůži, péče o dutinu ústní, oblékání a svlékání atd.).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Určit, zda se v daných případech jedná o pomoc či podporu a proč.

Příklad	pomoc X podpora
Při službě v domácnosti klienta mu ohřívám a servíruji donesené jídlo sám/sama. Klient by to zvládl sám, ale moc dlouho mu to trvá a stejně bych mu musel/a hodně pomáhat...	
Při službě v domácnosti klienta mu připravím jídlo a nádobí tak, aby si klient mohl sám ohřát a naservírovat donesené jídlo. Já jen dohlížím a trochu pomáhám, pokud je třeba...	

Cílová kompetence 3.7: Dokáže vhodným způsobem motivovat klienta k aktivitě, která vede k větší samostatnosti a začlenění

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná způsoby motivace klientů vč. jejich limitů.
- Zná příklady dobré praxe při podpoře v samostatnosti a začleňování v kontextu forem služeb.
- Dokáže při plánování poskytování služby zvážit potřeby klienta i jeho potenciál dalšího rozvoje.
- Zná rozdíl mezi sebeurčující a řízenou sociální službou.
- Podporuje klienty v samostatnosti bez vytváření závislosti na sociální službě a bez přebírání odpovědnosti za klienta v neadekvátní míře.
- Je si vědom možných střetů zájmu u uživatelů žijících s rodiči v období dospívání a mladé dospělosti.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k motivaci, samostatnosti, řízení služby a riziku závislosti na službě

Riziko vzniku závislosti na sociální službě:

- poskytování sociálních služeb a jejich průběh,
- definice závislosti na sociální službě.



Sebeurčující a řízená služba – vysvětlení rozdílu.

Přirozené zdroje klienta.

Přebírání odpovědnosti – situace, míra, nejnižší míra.

Potřeby klienta definované pracovníkem v individuálním plánu.

Potřeby klientů a potřeby rodičů (vzájemná kompatibilita a rozdílnost).

Přehled sociálních služeb, které se doplňují nebo na sebe navazují s cílem podpory k maximální možné samostatnosti, příp. „samostatnění se“.

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.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse na téma svoboda, odpovědnost a sebeurčení v sociální práci.

Příklad 2:

Možnost využití „příkladu dobré praxe klienta“ – kazuistika s podrobnou analýzou.

Cílová kompetence 3.8: Umí použít aktivizaci jako podporu k rozvoji všedních činností

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Chápe kontext „kvality života“ a „osobní spokojenosti“ klienta.
- Péči umí poskytovat za maximální možné míry spoluúčasti klienta.
- Zná praktické způsoby, jak umožnit volbu osobám s vysokou mírou závislosti.
- Umí definovat, co je odpovědnost a kdo má odpovědnost za klienta.
- Ví, co je aktivizace a chápe aktivizaci pomocí všedních činností.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k míře aktivity klienta a uplatňování jeho vlastní vůle

Definice pojmů: potřeba, přání, svobodná volba.

Nejvyšší možné zapojení klienta do sociální služby a do života.

Odpovědnost klienta za službu, její průběh a cíle.

Přání a rozhodnutí klienta, se kterými pracovník nesouhlasí (délka, forma, místo poskytování sociální služby).

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.



Specifika aktivizace u lidí se zdravotním postižením a u lidí s duševním onemocněním.
Aktivizace pomocí všedních činností:

- při hygieně,
- při přípravě jídla,
- při oblékání a svlékání atd.

Cíle aktivizace:

- udržení, popřípadě zlepšení stávajících dovedností (hrubé a jemné motoriky, chůze, soběstačnosti ve všedních denních činnostech),
- nabízí smysluplné vyplnění volného času, eliminuje nežádoucí poruchy chování,
- má pozitivní vliv na emoční stav člověka.

Zná rozdíly mezi prací PSS a prací ergoterapeuta.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Modelová situace na téma tvorby pravidel v sociálních službách s klientem pomocí různých druhů komunikace.

Příklad 2:

Praktické nácviky aktivizace všedních činností doma nebo v práci.

Cílová kompetence 3.9: Umí používat kompenzační pomůcky

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí pomoci klientovi s tělesným postižením s užitím i bez užití kompenzačních pomůcek.
- Zná typické kompenzační pomůcky využívané osobami s tělesným a smyslovým postižením.
- Zná praktické způsoby, jak umožnit volbu osobám s vysokou mírou závislosti.

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke kompenzačním pomůckám a doprovázení

Druhy a typy kompenzačních pomůcek podle typu postižení; způsoby získání nejpoužívanějších kompenzačních pomůcek.

Konkrétní metody dopomoci při „manipulaci s klientem“ s tělesným postižením či postižením více vadami.

Podpora komunikace a způsobů rozhodování u lidí s duševním onemocněním.

Ne/přebírání odpovědnosti.



C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse na téma svoboda, odpovědnost, přebírání odpovědnosti a způsoby, jak se odpovědnosti zříkat.

Cílová kompetence 3.10: Vnímá individuální specifika v prožívání bolesti u klientů

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Uvědomuje si specifika bolesti u jednotlivců.
- Ví, komu informace o bolesti předat a jak sledovat efekt analgetické léčby.
- Zná pojem paliativní péče.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu bolesti a k paliativní péči

Stručně vysvětlit charakteristiku bolesti obecně a zasadit teorii do osobního vnímání bolesti u účastníků kurzu:

- vnímání bolesti (kde a jak to bolí),
- prožívání bolesti (jak moc mě to zneklidňuje, jak to prožívám, jaký význam tomu přiřítám, jak a čeho se bojím),
- adaptace na bolest (jak jsem na bolest zvyklý, jak jsem s ní smířený či jak jsem z ní již unavený),
- podpora ve snášení bolesti (jakou vstřícnost a podporu vnímám, jak se mohu spolehnout na pomoc, na poskytnutí různých úlev, jakou mám „jistotu kontaktu“ a rychlé pomoci při zhoršení situace),
- naučené snášení bolesti (jak se v mé kulturní skupině má bolest snášet (stoicky či s hlasitým naříkáním)).

Téma paliativní péče:

- vysvětlit stručně principy paliativní péče,
- jaké jsou základní formy specializované paliativní péče,
- specifika péče o člověka, který je v paliativní péči (komunikace, tělesné změny, péče o pokožku, teplota, dech).

Co prožívají pečující a jak jim může být PSS nápomocný.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Řízený nácvik modelových situací.

Příklad 1:

Klient, který je v paliativní péči, velmi sporadicky přijímá stravu.

Jak by účastníci a účastnice kurzu řešili tuto situaci?



Příklad 2:

Klient má dobře řešenu bolest, je klidný, komunikuje. Dává najevo psychické obavy z blížícího se konce života.

Otázka na účastníky a účastnice kurzu: Jak tyto informace zpracováváte a jakou poskytnete podporu? Jak vnímáte vlastní smrtelnost?

Cílová kompetence 3.11: Zná možnosti podpory rodinných pečujících

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Ví, že tělesné a smyslové postižení a duševní onemocnění se netýká pouze klienta, ale také pečujících osob.
- Zná možné projevy, které se objevují při vyčerpanosti pečujících.
- Zná možnosti podpory rodiny.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k neformálním pečujícím

Tělesné a smyslové postižení a duševní onemocnění se netýká jen klienta/pacienta, ale i jeho rodiny. Podle postupu postižení a duševního onemocnění se nároky (fyzické i emoční) zvyšují a rodiny by se na to měly postupně připravovat.

Při péči se může objevit:

- zármutek („už není kým býval“),
- vina (blízký se může chovat nevhodně ve společnosti, na ulici, pomýšlíte na umístění blízkého do sociální služby),
- hněv (směrem k nemocnému, rodině nebo sobě),
- rozpaky či osamělost.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Diskuse s lektorem:

Jaké jsou možnosti vhodné podpory pečujících o lidi s tělesným a smyslovým postižením?

Jaké jsou možnosti vhodné podpory pečujících o lidi s duševním onemocněním?



KOMPETENČNÍ OKRUH 4: Poznání způsobů komunikace s cílovými skupinami

Cílová kompetence 4.1: Zná základy komunikace, které může použít v komunikaci s lidmi s tělesným a smyslovým postižením a lidmi se zkušeností s duševním onemocněním

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Dokáže komunikovat s klienty bez užití žargonu.
- Zná základy efektivní a respektující komunikace s důrazem na komunikaci s klientem, rodinnými příslušníky, spolupracujícími subjekty.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k modelu komunikace

Komunikace jako základní dovednost:

- komunikace jako jeden z prostředků, jak naplňovat základní zásady definované zákonem o sociálních službách,
- formy komunikace (verbální, neverbální, činem),
- aktivní naslouchání jako umění, jako nástroj dorozumění k vyjádření (souhlasu/nesouhlasu, potřeb, volby apod.),
- komunikace jako prostředek vzájemného respektu.

Znaky efektivní komunikace (obecně).

Obecné 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.

Vysvětlení principu autenticity a přirozenosti.

Vhodné a nevhodné výrazy v komunikaci s lidmi s jakýmkoliv postižením a lidmi s duševním onemocněním.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Cvičení na efektivní komunikaci

Podporuje efektivitu komunikace	Omezuje efektivitu komunikace



Příklad 2:

Cvičení: vymyslete alespoň 3 výrazy, které jsou podle Vás chybně používané v běžné komunikaci s lidmi s postižením a s lidmi se zkušeností s duševním onemocněním. Proč je pro Vás daný výraz „nevhodný“ a jakým „vhodným“ výrazem byste jej nahradili.

„Nevhodné výrazy“	„Vhodné výrazy“

Cílová kompetence 4.2: Umí komunikovat s osobami se zrakovým a sluchovým postižením

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná specifika komunikace s lidmi se smyslovým postižením.

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke komunikaci s osobami se smyslovým postižením

Mylné představy a stereotypy o lidech se sluchovým postižením.

Způsoby komunikace:

- dle zákona č. 384/2008 Sb., zákon, kterým se mění zákon č. 155/1998 Sb., o znakové řeči a o změně dalších zákonů a další související zákony;
 - český znakový jazyk
 - a komunikační systémy vycházející z českého jazyka.
- komunikační systémy:
 - orální komunikace,
 - simultánní komunikace,
 - totální komunikace,
 - bilingvální komunikace.

Desatero komunikace se sluchově postiženými (např. podle Národní rady osob se zdravotním postižením ČR, 2006, zdroj: <http://www.nrzp.cz/>).

Mylné představy a stereotypy o lidech se zrakovým postižením.

Zásady pro komunikaci s lidmi se zrakovým postižením (např. podle Národní rady osob se zdravotním postižením ČR, 2006, zdroj: <http://www.nrzp.cz/>).

Desatero pro kontakt s nevidomým, kterého vede vodící pes (např. podle Vodící pes, z. s.; zdroj: <https://www.vycvikvodcichpsu.cz/>).



Vysvětlení pojmů:

- vodící pes
- asistenční pes

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Cvičení na komunikaci s osobami se sluchovým a zrakovým postižením

typ	v čem může být komunikace ztížena
sluchové postižení	
zrakové postižení	

Příklad 2:

Řešení modelových situací k uvědomění si mylných představ a předsudků v komunikaci s osobami se sluchovým a zrakovým postižením (reflexe/sebereflexe facilitovaná lektorem).

Příklad 3:

Nácvik doprovázení osoby se zrakovým postižením.

Cílová kompetence 4.3: Umí komunikovat s osobami s narušenou komunikační schopností

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná specifika komunikace s osobami s narušenou komunikační schopností.

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke komunikaci s osobami s narušenou komunikační schopností

Mylné představy u lidí s narušenou komunikační schopností.



Vysvětlení augmentativní a alternativní komunikace (AAK):

- systém komunikace bez pomůcek (např. spojení řeči s gestem/pohybem),
- systémy komunikace s pomůckami (například využívání předmětů, využívání fotografií, systémů grafických symbolů (např. piktogramy), komunikační tabulky, pomůcky s hlasovým výstupem, počítače se specifickým softwarem, psaní apod.)

Komunikace s člověkem po poranění mozku (například podle Národní rady osob se zdravotním postižením ČR).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Cvičení: rozdílnost přístupu ke klientovi s afázií

Typ	Popis	Přístup
Expresivní afázie	porucha tvorby řeči při zachovalé schopnosti řeči rozumět	
Senzorická afázie	porucha porozumění řeči při zachovalé schopnosti mluvit	

Cílová kompetence 4.4: Umí komunikovat s lidmi s tělesným postižením

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná specifika komunikace s lidmi s tělesným postižením.

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke komunikaci s lidmi s tělesným postižením

Mylné představy o lidech s tělesným postižením.

Tipy pro komunikaci s člověkem s tělesným postižením:

- Komunikujeme zásadně s klientem s pohybovým postižením, a nikoliv s jeho případným doprovodem.
- Při nezbytné manipulaci s klientem (uložení na lůžko aj.) mu vysvětlíme, co konkrétně potřebujeme, a požádáme jej, aby nám říkal, jak máme postupovat. Většina klientů přesně popíše způsob manipulace.
- Pokud je to možné, buďte na stejné úrovni – dívejte se z očí do očí.
- Je-li klient na vozíku, neopírejte se o vozík (abyste nenarušili jeho osobní prostor).
- Dospělému klientovi na vozíku neklepejte na rameno či jej nehlaďte po hlavě (jako by to bylo dítě).



- Předtím než klientovi začnete pomáhat, zeptejte se ho, zda pomoc chce či potřebuje.
- Pokud voláte klientovi s pohybovým postižením, nechte telefon zvonit dlouho – tak, aby měl klient dostatek času hovor přijmout.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Praktický nácvik komunikace se sedícím člověkem / s člověkem na vozíku.

Cílová kompetence 4.5: Umí komunikovat s lidmi se zkušeností s duševním onemocněním

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná specifika komunikace s lidmi s duševním onemocněním.

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke komunikaci s osobami se zkušeností s duševním onemocněním

Představení a vysvětlení tématu.

Doporučení pro komunikaci (například dle Mediaguide – informace, data a příběhy na jednom místě, NÚDZ).

Uvědomění si mylných představ a předsudků v komunikaci s osobami s duševním onemocněním.

Projevy duševního onemocnění a z něj plynoucích důsledků pro komunikaci:

- prožívání strachu, nejistoty, nedůvěry; rychlé změny a kolísání nálady, citlivost, zranitelnost, impulzivita, citová skrytost,
- ztráta osobních hranic (blízkost a vzdálenost k druhým),
- změny ve způsobu vnímání (zážitky vidět a slyšet jinak) a vnímání věcí ostatním nedostupných (označované jako halucinace a hlasy),
- obtíže v sebeuvědomování se a sebereflexi,
- snížení schopnosti udržet pozornost, soustředit se, mohou se vyskytovat problémy s pamětí, nerozhodnost, oslabení vůle, úsudku; poruchy myšlení (zahlcující, nutkavé, nesouvislé...).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Rozbor videonahrávky nebo kazuistiky.

Například: Život se schizofrenií: Příběh Romana

<https://www.youtube.com/watch?v=NMNpRU34NMw&pp=QAA%3D>



Cílová kompetence 4.6: Umí použít zásady mlčenlivosti v komunikaci s dalšími osobami

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná povinnost mlčenlivosti a ví, jak ji aplikovat při jednání s osobami blízkými klientům a třetími osobami.
- Komunikuje s klientem s dodržáním principů partnerského přístupu a podporou uplatňování vůle klienta.

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke komunikaci s třetími osobami a s rodinou

Další osoby vstupující do situací souvisejících s klientem (příbuzní klienta, lékaři a další zdravotnický personál, ale také prodavači, pedikéři, kadeřníci, pošťáci, úředníci a zástupci dalších profesí).

Obvykle platí zásada, že komunikujeme v první řadě s člověkem, kterého se téma týká, bez ohledu na jeho/její postižení. Pozor: může se vyskytnout také situace, kdy je nutné komunikovat s doprovodem.

Ve všech těchto situacích musíme mít na paměti zejména:

- zachovávání důstojnosti klienta,
- dodržování mlčenlivosti,
- uplatňování vlastní vůle klienta.

§ 100 Mlčenlivost zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Povinnost zachovávání mlčenlivosti.

Informace o podmínkách trestní odpovědnosti:

- nepřekažení a neoznámení trestného činu,
- splnění oznamovací povinnosti,
- následky porušení mlčenlivosti a nesplnění oznamovací povinnosti.

Oznamovací povinnost a klient v sociálních službách.

GDPR, včetně rizik ochrany osobních údajů v sociálních službách.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Cvičení: příklady situací a jejich řešení

Situace	Co uděláte?
U klienta Vás zaškoluje jeho příbuzný a říká: „Tady Josef by chtěl říci, že by bylo nejlepší, kdybyste s ním dnes šla do parku“.	



Doprovázíte klientku k lékaři. Lékař se otočí na Vás a ptá se: „Tak co paní Novákové chybí?“	
Jste na službě u klienta a zrovna se chystá ke koupeli. Nečekaně k němu na návštěvu přijde jeho neteř a říká: „Vykoupete se později, teď jsem přinesla zákusky, tak si uvaříme kafe a dáme si je.“	
Cestou ke klientovi potkáte jeho sousedku a ta se ptá, zda jej ještě tolik bolí v krku, jak před třemi dny.	
Doprovázíte klienta při nákupu. Prodavačka se na Vás obrátí a ptá se „Kolik rohlíků?“.	

Cílová kompetence 4.7: Umí pracovat s manipulativním jednáním ze strany klienta

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Poznává znaky manipulativní komunikace a ví, jak reagovat a komunikovat s lidmi s manipulativním jednáním.
- Umí prakticky použít techniky obrany proti manipulaci.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k manipulativnímu jednání ze strany klienta

Manipulace jako jeden ze způsobů, jak dosáhnout naplnění svých potřeb a přání.

Kdo může být manipulátorem:

- klienti,
- rodina či příbuzní klienta,
- kolegové a kolegyně ze služby,



- další zainteresované osoby (například pracovníci návazných služeb, sousedé, opatrovníci apod.

Obrana proti manipulaci:

- umět poznat manipulativní jednání,
- mít dostatek sebevědomí k odmítnutí,
- osvojení si postupů, kterými lze manipulativní techniky odvrátit či zneškodnit.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Cvičení na nejčastější situace manipulativního jednání ze strany klienta.

Výroky klientů	Reakce PSS
„Podívejte se, já si vaši službu platím, takže vy musíte dělat, co chci.“	
„Co já bych si bez vás počala? Vždyť bych se ani sama nenajedla. Vy jste takové zlatíčko. Já vás ani nechci obtěžovat, ale moc bych potřebovala, abyste mi tohle zařídila...“	
„My jsme se s důvěrou obrátili na vaši službu. Měli jste tak dobré reference. Slyšeli jsme, že vše zajistíte a teď se dozvíme, že nám nechcete vyjít vstříc. To vážně chcete takhle strašně kazit dobré jméno služby, ve které pracujete?“	
„Kdybyste byla nevidomá tak jako já, určitě byste ocenila, kdyby Vás někdo objal. Vždyť co Vám to udělá?“	
„Vždyť se známe už tak dlouho. Já vás přece tak chválil u vašeho vedoucího, když byl u mě na návštěvě. Říkal jsem, jak jste obětavá, skvělá a jak máte srdce na pravém místě. Nějaké umytí oken je pro vás maličkost, ne?“	
„Ani nevíte, jak jsem ráda, že jste dnes přišla vy. To ta druhá, ta Alena, no to je	



hrůza. Je taková neslaná, nemastná. Představte si, že ke mně nechce jít na službu na Štědrý den. To vy byste určitě šla, že mám pravdu!“

Cílová kompetence 4.8: Umí vhodně reagovat na verbální agresi ze strany klienta

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná postupy komunikace s klientem s agresivními projevy chování.
- Dokáže zvládnout verbální agresi ze strany klienta či jemu blízké osoby.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k verbální agresi ze strany klienta

Agrese jako běžná součást našich životů.

Agresivní chování lze pojímat jako jeden z přirozených způsobů reakce na různé typy situací, který nabývá několika stupňů, přičemž verbální agrese je jedním z nich.

Verbální agrese:

- agrese afektivní (emocionální, neplánované chování),
- agrese instrumentální (plánované užití agrese jako prostředku pro dosažení cíle).

Verbální agresi lze dělit do čtyř typů:

	Aktivní	Pasivní
Přímá	např. vyhrožování	např. šíření pomluv s cílem ublížit
Nepřímá	např. záměrné nereagování na otázku	např. záměrné nezabránění šíření pomluv

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Cvičení na řešení situací verbální agrese:

Situace	Reakce PSS
Od své kolegyně se dozvíte, že klient, který Vám vždy říká, jak jste skvělý pracovník, ostatním Vaším kolegům povídá, jak jste neschopný a jak jste na něj vylil hrnek s čajem (ve skutečnosti se to nestalo).	



Podáváte stravu klientovi ve vyšším věku, který před lety oslepl (dle lékařů nevratně). Najednou se na Vás rozkřičí: „Vy jste úplně blbá. Vždyť jste mi nechala v hrnku lžičku. Chcete, abych si vypíchnul oko?“	
Jste na službě v domácnosti paní s duševním onemocněním. Najednou říká: „Já jsem Vás už prokoukla. Jste německý agent. Je to na Vás vidět, že jste nacista. Vypadněte z mého domu.“	

Příklad 2:

Cvičení, jak reagovat na stupňování agrese:

Stupeň	Postup
Naštvanost <i>(nechce fyzicky zaútočit)</i>	
Zuřivost <i>(nejraději by fyzicky zaútočil, ale ještě má nějakou zábranu)</i>	
Násilí <i>(fyzicky útočí)</i>	

Cílová kompetence 4.9: Ví, že klienti mohou prožívat krizi a ví, jak k nim v takové situaci přistupovat

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Umí jednat s klienty prožívající krizi.
- Ví, co je krize v životě člověka a jak s tím může pracovat.

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke komunikaci s osobami v krizi

Krize je situací, která k lidskému životu patří.



Obvykle můžeme rozlišit tři složky:

- spouštěcí událost,
- vnímání této události jedincem jako ohrožující,
- selhání obvyklého způsobu zvládnání události.

Způsob vyjadřování probíhající krize se u jednotlivých lidí liší, a tak je vhodné pamatovat na skutečnost, že z hlediska chování osob v krizi rozlišujeme tichou a hlasitou formu.

Komunikace s osobami v krizi. Při komunikaci s osobami prožívajícími krizi se vyvarujeme:

- tlumení emocionálních reakcí,
- utěšování, dávání „dobrých“ rad,
- vynucování rychlých rozhodnutí,
- bagatelizování projevů krizové situace,
- bagatelizování materiálních ztrát.

V rámci komunikace s osobami v krizi je pro PSS důležité uvědomění si vlastní role, možností a omezení. Krizovou intervencí jako speciální metodu práce můžeme provádět jen tehdy, máme-li na to potřebné kompetence.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Přijďte ke klientce, kterou poměrně dobře znáte. Obvykle mívá dobrou náladu. Dnes je však vše úplně jinak. Klientka pláče a zdá se, že ani není schopna Vám odpovědět na pozdrav. Co uděláte?

Typ postižení	Reakce
Klient s tělesným postižením	
Klient se zrakovým postižením	
Klient se sluchovým postižením	
Klient s narušenou komunikační schopností	
Klient s duševním onemocněním	



Cílová kompetence 4.10: Umí vhodně reagovat na téma smrti a úmrtí blízkých

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Chápe, že téma smrti je aktuální, časté a důležité téma.
- Umí vhodně reagovat na téma smrti a smrti blízkých klientů (rodiny, přátel apod.).
- Chápe, že pokud klient začne o smrti hovořit, je třeba projevit zájem.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu smrti v komunikaci

Vysvětlení důležitosti hovoření o smrti (nevyhýbat se tématu).

Vyslechnout klienta, pokud chce mluvit o smrti či o zařízení pohřbu.

Neodbývat klienta odpověďmi „Vy tady budete ještě dlouho.“ „Nerouhejte se.“ „To jsou zase řeči.“ apod.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse nad vlastními postoji k závěru života.



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

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

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná důvody pro vedení administrativy.
- Je zacílený na smysluplnost písemné dokumentace.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k vedení dokumentace

Důvody, smysl a výhody vedení dokumentace:

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

Rozdílnost dokumentace v oblasti plánování, kontinuity, bezpečí.

Legislativní rámec dokumentace v sociálních službách.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

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

Cílová kompetence 5.2: Je schopen zaznamenat průběh služby

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

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

B. TEORETICKÝ RÁMEC k efektivnímu vedení dokumentace

Základní principy dokumentace:

- stručnost,
- jednoznačnost,
- přehlednost.

Typy záznamů.

Individuální plánování – sestavení individuálního plánu.

Průběžné záznamy – dokumentace o poskytování služby.



Standardy kvality sociálních služeb č. 5 a 6.

Vysvětlení pojmu „klíčový pracovník“.

IT systémy používané v sociálních službách.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Nácvik jednoduchého záznamu průběhu služby.

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

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

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

B. TEORETICKÝ RÁMEC k zaznamenávání mimořádných situací

Jaké mohou být mimořádné situace v sociálních službách.

Náležitosti záznamů mimořádných situací.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse k tématu jednoduchého záznamu mimořádné situace ve službě.

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

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

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

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke stížnostem jako prostředku rozvoje sociálních služeb

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

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

Způsoby informování klientů o možnosti podávat stížnost.

Zaznamenání stížností a jejich evidence.



Vyřizování stížností, prošetření předmětu stížností.

Přijaté řešení, nová opatření.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

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

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

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

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

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

Složky komunikace – verbální, neverbální, činem.

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

Způsoby a příležitosti sdělování informací:

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

Pravidla efektivní komunikace uvnitř týmu:

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



C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

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

Příklad 2:

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

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

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

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

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

Vysvětlení pojmu „mezioborová spolupráce“.

Jaké jiné profese se podílejí na mezioborové spolupráci a dokumentaci.

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

Úloha PSS v mezioborovém týmu.

Navazující a spolupracující služby v komunitě.

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

Způsoby komunikace a vymezení se požadavkům mimo rámec služby.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

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



Cílová kompetence 5.7: Zná navazující služby působící v regionu

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

- Zná sociální služby v regionu své působnosti, které se zaměřují na cílovou skupinu osob s tělesným postižením, osob se smyslovým postižením a/nebo osob s duševním onemocněním.
- Zná další navazující služby v regionu své působnosti, které mohou osoby využívat.

B. TEORETICKÝ RÁMEC k navazujícím službám

Přehled sociálních, zdravotních a jiných služeb v regionu.

System služeb pro danou cílovou skupinu.

Kritéria, vstupní požadavky a další pravidla služeb v regionu.

Odborné platformy a asociace – např. Asociace poskytovatelů v sociálních službách ČR, Národní rada pro zdravotně postižené a další.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Vyhledávání návazných služeb v regionu, jejich designu a kritérií.



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

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

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

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

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

Proč je PSS odborná činnost.

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

Hranice ve vztahu PSS – klient.

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

PSS a kolegové.

Odpovědnost PSS – omezení svéprávnosti u klientů a odpovědnost PSS.

Aplikace základních principů time managementu.

Silné a rozvojové stránky – já za 5 let (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.

Komunikační dovednosti (komunikace viz blok č. 4).

Asertivita v praxi.

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

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

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



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

Příklad 2:

Diskuse vedená lektorem na téma hranic:

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

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

Příklad 3:

Zamyšlení:

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

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

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

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

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

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



- Ví, že každý člověk má své potřeby a dokáže rozlišovat potřeby klienta a vlastní potřeby.
- Uvědomuje si, jak dílčí role pracovníka souvisejí s naplňováním potřeb ostatních osob, které se vyskytují na pracovišti.
- Uvědomuje si, že stejně jako u dílčích rolí může i mezi jednotlivými potřebami docházet ke konfliktu.

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

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

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

Profesní role a moc pracovníka:

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

Projevy moci ve vztahu ke klientům:

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

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

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

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

Potřeby a očekávání klienta:

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

Potřeby a očekávání zaměstnavatele:

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

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

Možné konflikty výše uvedených potřeb.



C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

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

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

Následně proběhne společná diskuse ve skupině.

Příklad 2:

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

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

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

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

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

B. TEORETICKÝ RÁMEC k supervizi

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

Trojstranný supervizní kontrakt – zadavatel supervize, supervizor, supervidovaný.

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

Supervize x intervize x koučing.

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

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

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

- jaké by mělo být,



- co vše může ovlivňovat kvalitu péče, aneb jak se do témat promítají potřeby pracovníka / ostatních supervidovaných / organizace / supervizora,
- co je úkolem supervizora při definování témat – zakázek (cvičení).

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

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

Příklad 2:

Diskuse s lektorem:

Jak předcházet syndromu vyhoření?

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

Příklad 3:

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

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

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

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

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke stresovým situacím a psychohygieně

Definice stresu, jeho druhy a možné účinky.

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

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

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



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

Psychohygienu – definice termínu, možné způsoby aplikace.

Syndrom vyhoření:

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

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

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

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

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

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

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

B. TEORETICKÝ RÁMEC k tématu smrti

Představení smrti jako normální součásti lidského bytí.

Smrt a její tabuizování, co k němu vedlo.

Přijetí vlastní smrtelnosti, jak k němu dospět.

Rituály spojené se smrtí a jejich důležitost.

Jak zpracovávat smrt klienta, je smutek normální?

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



C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Skupinová diskuse na téma vlastních předsudků týkajících se umírání a smrti. Jakou smrt znám? Může být dobrá? Co to znamená „dobrá smrt“?

Příklad 2:

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

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

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

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

B. TEORETICKÝ RÁMEC ke zvyšování prestiže oboru

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

Možnosti prezentování sociálních služeb a jejich výsledků.

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

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

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

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

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

A. DETAILNÍ POPIS CÍLOVÉ KOMPETENCE

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



B. TEORETICKÝ RÁMEC k evaluaci

Definice:

- kritika,
- konstruktivní kritika,
- zpětná vazba.

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

Standard č. 15 – seznámení se a vysvětlení standardu.

Nastínění povahy evaluace:

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

C. PRAKTICKÁ ČÁST s příklady

Příklad 1:

Diskuse nad příklady kritiky a jak se z toho poučit.

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

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



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

Příklady napříč cílovými kompetencemi:

Příklad 1:

Každý účastník/účastnice zjistí, zda ve službě, v níž pracuje, jsou ve standardech a metodikách zpracovány postupy pro komunikaci s osobami s daným postižením. Pokud ano, účastník se zaměří na to, zda obsahují všechna z doporučených zásad pro komunikaci s osobami s daným postižením (z desatera, dalších tipů pro komunikaci apod.). Pokud ne, sepíše, co chybí. Po konzultaci s lektorem/účastníky může ve službě navrhnout změnu v daných dokumentech.

Příklad 2:

Každý z účastníků a účastnic během jednoho týdne v zaměstnání sleduje svoji komunikaci s klienty. Poté si vybere a poznamená si alespoň tři situace, které během té doby zažil/a, a při nichž došlo nebo mohlo snadno dojít k nedorozumění. Proč k nedorozumění došlo (nebo mohlo dojít)? Navrhne způsob, jak jim v budoucnu předejít.

Příklad 3:

Účastník/účastnice si zvolí dva klienty, s nimiž je pro ně komunikace nejnáročnější. Zamyslí se nad důvody, proč je komunikace s těmito klienty náročná a navrhne způsob, co může on/ona (příp. jiný pracovník ze služby) udělat pro zlepšení komunikace.

Příklad 4:

Účastník/účastnice si prohlédne individuální plány dvou klientů (příp. jejich plány péče, záznamy o sociálním šetření apod.) a zkusí nalézt cíle či postupy týkající se komunikace. Je v plánu jasně uvedeno, jak mají pracovníci/pracovnice s daným klientem komunikovat? Zároveň porovná, zda byly/jsou cíle a postupy v souladu s doporučenými zásadami pro komunikaci s osobami s daným typem postižení.



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

Okruhy cílových kompetencí SKK	Počet hodin	Cílové kompetence profilu povolání PSS v SKK	Témata kurzu (SKK)
<i>Budou uvedeny ve vyhlášce (prováděcím předpise zákona o sociálních službách).</i>	108 + 12	<i>Tzn. co PSS zná a umí, z čeho se skládá profil povolání PSS.</i>	<i>Vedou k naplnění cílové kompetence.</i>
Orientace ve vybraných částech právního rámce pro cílové skupiny	8	Orientuje se v terminologii k cílové skupině lidí s tělesným a smyslovým postižením a lidí se zkušeností s duševním onemocněním	Terminologie užívaná v oblasti cílové skupiny
		Vnímá zdravotní postižení v kontextu různých perspektiv	Možná pojetí zdravotního postižení
		Orientuje se v právním rámci pro cílovou skupinu lidí s tělesným a smyslovým postižením a lidí se zkušeností s duševním onemocněním	Základní právní rámec ochrany osob se zdravotním postižením
		Ví, že existuje systém dávkových nároků a dalších ochranných mechanismů pro cílovou skupinu lidí s tělesným a smyslovým postižením a lidí se zkušeností s duševním onemocněním	Systém dávkových nároků a dalších ochranných mechanismů



		Má přehled o systému sociálních služeb pro cílovou skupinu lidí s tělesným a smyslovým postižením a lidí se zkušeností s duševním onemocněním	System sociálních služeb a jejich návaznost
Poznání specifik cílových skupin a práce s nimi	24	Orientuje se v typologii tělesných a smyslových postižení	Typologie tělesných a smyslových postižení
		Má přehled o typech duševních onemocnění	Typy duševního onemocnění
		Ví o specifikách služeb, které se poskytují dětem a nezletilým	Specifika služeb poskytovaných dětem a nezletilým
		Zná principy individuálního plánování a umí jej použít v praxi	Individuální plánování
		Respektuje různorodost klientů	Respekt a bezpodmínečné přijetí jako základ vztahu při poskytování sociálních služeb
Osvojení přístupů a metod práce s cílovými skupinami	36	Zná etické aspekty přímé práce s lidmi s tělesným a smyslovým postižením a s lidmi se zkušeností s duševním onemocněním	Etické aspekty přímé práce s klienty
		Ví, jaké jsou kompetence pracovníka v sociálních službách při střetu zájmů	Střety zájmů, zastupování
		Ví, co jsou restriktivní opatření a ví, jak s nimi zacházet	Problematické chování klientů, restriktivní opatření, obrana a sebeobrana



		Ví, co znamená pojem přiměřené riziko v souvislosti s klienty	Bezpečí a riziko, krizové situace
		Je seznámen se specifiky sexuality lidí s hendikepem	Sexualita osob s postižením
		Rozumí pojmům péče a podpora s ohledem na typ služby a klienta	Pojmy péče a podpora s ohledem na typ služby
		Dokáže vhodným způsobem motivovat klienta k aktivitě, která vede k větší samostatnosti a začlenění	Motivace, samostatnost, řízení služby a riziko závislosti na službě
		Umí použít aktivizaci jako podporu k rozvoji všedních činností	Míra aktivity klienta a uplatňování jeho vlastní vůle
		Umí používat kompenzační pomůcky	Kompenzační pomůcky, doprovázení
		Vnímá individuální specifika v prožívání bolesti u klientů	Téma bolesti a paliativní péče
		Zná možnosti podpory rodinných pečujících	Neformální pečující
Poznání způsobů komunikace s cílovými skupinami	8	Zná základy komunikace, které může použít s lidmi s tělesným a smyslovým postižením a lidmi se zkušeností s duševním onemocněním	Model komunikace
		Umí komunikovat s osobami se zrakovým a sluchovým postižením	Komunikace s osobami se zrakovým a sluchovým postižením



		Umí komunikovat s osobami s narušenou komunikační schopností	Komunikace s osobami s narušenou komunikační schopností
		Umí komunikovat s lidmi s tělesným postižením	Komunikace s lidmi s tělesným postižením
		Umí komunikovat s lidmi se zkušeností s duševním onemocněním	Komunikace s lidmi se zkušeností s duševním onemocněním
		Umí použít zásady mlčenlivosti v komunikaci s dalšími osobami	Komunikace s třetími osobami a s rodinou
		Umí pracovat s manipulativním jednáním ze strany klienta	Náročná situace v komunikaci: manipulace
		Umí vhodně reagovat na verbální agresi ze strany klienta	Náročná situace v komunikaci: verbální agrese
		Ví, že klienti mohou prožívat krizi a ví, jak k nim v takové situaci přistupovat	Náročná situace v komunikaci: komunikace s osobami v krizi
		Umí vhodně reagovat na téma smrti a úmrtí blízkých	Téma smrti v komunikaci
Orientace v dokumentaci, spolupráci v týmu a v návaznosti služeb	8	Zná důvody pro vedení dokumentace v sociálních službách	Významy vedení dokumentace
		Je schopen zaznamenat průběh služby	Efektivní vedení dokumentace
		Umí zaznamenat mimořádné situace v záznamech konkrétní sociální služby	Mimořádné situace v záznamech sociální služby



		Chápe stížnosti jako prostředek k rozvoji sociální služby	Stížnosti jako prostředek rozvoje sociální služby
		Umí smysluplně předávat informace o klientech kolegům na pracovišti	Předávání informací v týmu a na pracovišti
		Zná možnosti a meze sociální služby ve vztahu k potřebám klienta	Reflexe možností a mezí sociálních služeb, služby mimo rámec sociální práce
		Zná navazující služby působící v regionu	Ostatní sociální služby a navazující služby působící v regionu
Pochopení osobního a profesionálního rozměru práce pracovníka v sociálních službách	24	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 pracovníka, možnosti, meze a úskalí moci; rozlišení potřeb svých a potřeb klientů
		Rozumí tomu, co je supervize a jaká je její důležitost pro práci v sociálních službách	Supervize
		Ví, jak je důležité předcházet stresu a dokáže definovat zdroje stresu ve svém okolí	Stresové situace a psychohygienu
		Ví, že téma smrti a umírání patří k práci pracovníka v sociálních službách	Téma smrti



		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