

Tento učební materiál vznikl v rámci projektu *Inovace studijního programu Pastorační a sociální práce ETF UK (CZ.2.17/3.1.00/33279)* spolufinancovaného z prostředků Evropského sociálního fondu, státního rozpočtu České republiky a rozpočtu hlavního města Prahy.

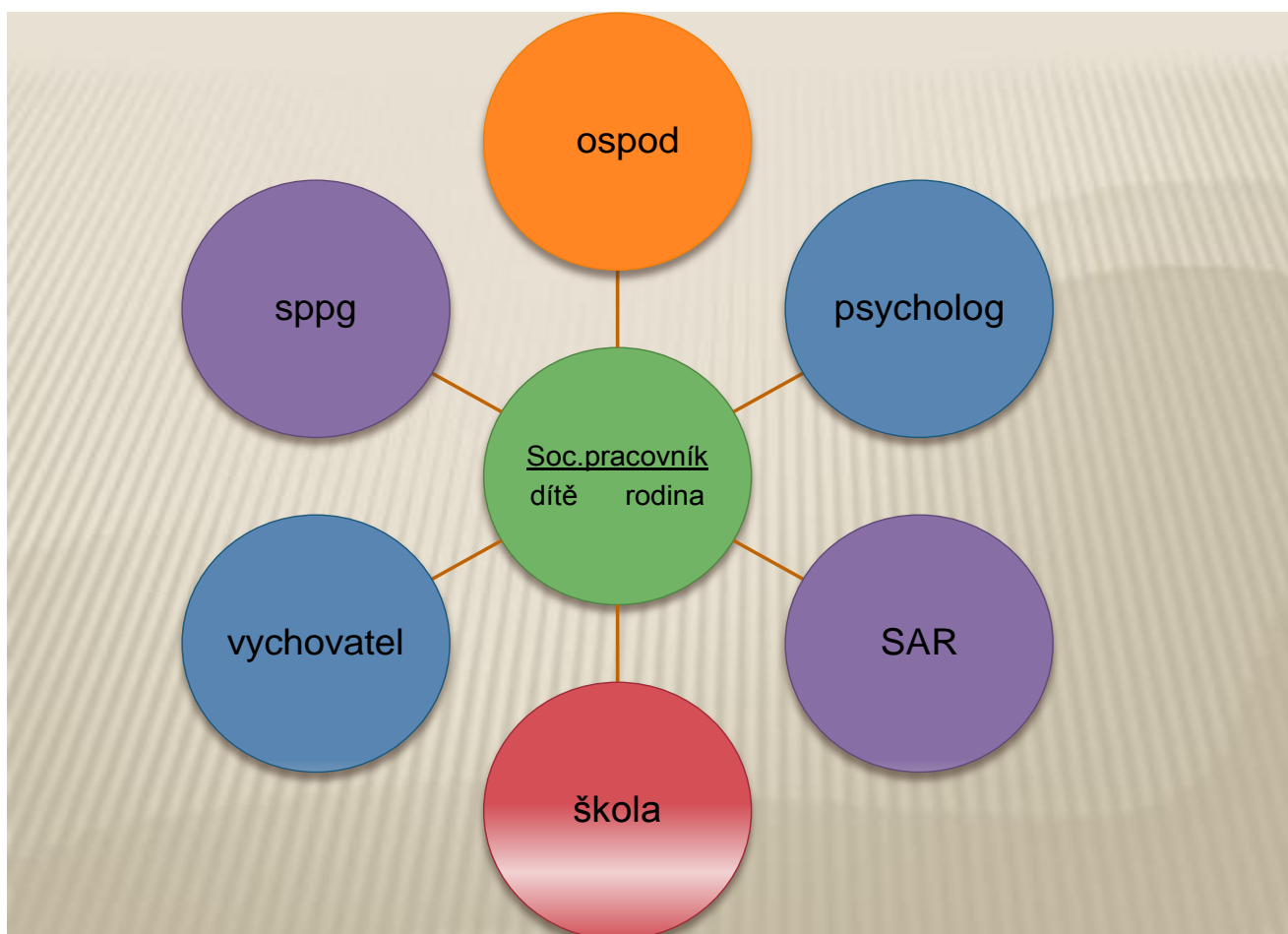


Evropský sociální fond – Operační program Praha Adaptabilita  
Praha & EU: Investujeme do vaší budoucnosti

## **Aplikace mezioborového přístupu v sociální práci**

### **Interdisciplinární spolupráce**

spolupráce institucí a organizací v lokalitě pracujících s cílovou skupinou ohrožená rodina s dětmi. Jedná se o spolupráci mezi státním sektorem a nestátními, neziskovými organizacemi.



## **Metody:**

### **Case management**

CM směřuje k zlepšení organizace služeb s ohledem na individuální potřeby klienta a jeho blízkých, přenáší vyšší díl zodpovědnosti na pracovníky přímo poskytující péči, zlevňuje a v zájmu klienta i organizace zefektivňuje služby atd. Pracuje se např. s těmito zásadami:

1. Zaměření na zdravé stránky klienta
2. Vztah klienta a case managera (klíčového pracovníka)
3. Volbou a přáními klienta
4. Asertivitou intervencí
5. Podporou pozitivní změny
6. Využíváním možností podpory i mimo tradiční služby

### **Případová konference**

Případová konference je plánované a koordinované společné setkání všech, kteří představují, nebo mohou představovat, podpůrnou síť pro dítě a jeho rodinu. Cílem je výměna informací, zhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, hledání optimálního řešení a plánování společného postupu, který povede k naplňování potřeb dítěte.

### **Kdy ano**

#### **Případové konference jsou vhodné v situaci:**

- pokud existuje vysoká míra ohrožení dítěte či dětí v rodině,
- když je potřeba vyhodnotit situaci rodiny či dítěte a získat informace z více stran a získat různé úhly pohledu na daný případ,
- když je rodina či dítě v péči více organizací a je třeba nastavit jednotný postup a poskytované služby začít koordinovat,
- když je třeba přijmout zásadní rozhodnutí v životě dítěte a rodiny, např. odebrání dítěte z rodiny apod.

### **Kdy ne**

#### **Využití případové konference není vhodné v situaci:**

- kdy klient nesouhlasí s realizací případového setkání a odmítá spolupracovat
- kdy by realizace případové konference mohla klienta jakýmkoli způsobem poškodit
- kdy existuje vhodnější nástroj podpory klienta

### **zásady případové konference**

- **zájem dítěte a individuální přístup**  
v popředí je vždy zájem dítěte a jeho potřeby  
je respektována individuální situace každého dítěte  
při plánování pomoci se pohlíží na celkovou situaci rodiny a na souvislosti  
pomoc a podpora vycházejí vstříc skutečným potřebám dítěte a je brán ohled na jeho aktuální životní situaci a možnosti
- **aktuálnost a objektivnost**

při plánování pomoci se vychází z aktuálního stavu situace a relevantních faktů (vyhýbáme se hledání řešení na základě subjektivních soudů, nepotvrzených informací a z individuálně orientovaného pohledu)

- **přírozené podpůrné prostředí**  
pomoc a podpora je v první řadě zasazena do přírodního prostředí a je respektována přírozená rodinná vztahová síť, tzn., že snahou je řešení situace pomocí běžně dostupných služeb a vytvářením přírodního podpůrného prostředí, aby pomoc přicházela přednostně svépomocně, od rodiny, blízkého okolí a od organizací a služeb v regionu
- **podpora samostatnosti a zaměření na silné stránky klienta**  
je podporována aktivní účast a samostatnost klienta (sám se podílí velkým dílem při definování cíle, při hledání řešení, na realizaci i při rozhodování)
- **důvěrnost, diskrétnost a bezpečí**  
jsou respektována práva rodiny na soukromí a důvěrnost sdělení osobní a citlivé údaje jsou uváděny a sdíleny s ohledem na jejich potřebnost pro řešení konkrétní situace  
je zachována mlčenlivost – informace o rodině jsou poskytovány ostatním jen se souhlasem klienta s výjimkou případů stanovených zákonem
- **respekt a partnerství**  
jsou respektovány a přijímány rozdíly v názorech a pohledech ostatních, stejně tak i individuální odborné znalosti a zkušenosti
- **spolupráce, týmový přístup a koordinace péče**  
pomoc je koordinována jedním subjektem, přičemž spolupráce je navázána se všemi potřebnými zdroji pomoci (cílem je nejen práce s dítětem, ale také s rodinou a též s ostatními profesionály a organizacemi)  
mezi subjekty je udržována spolupráce, je zajištěno vzájemné předávání informací, návaznost péče a předcházení duplicitním intervencím
- **kontinuita péče**  
pomoc a podpora je poskytována průběžně dle aktuálních potřeb klienta a vypracovaného individuálního plánu péče, který je průběžně vyhodnocován  
zvláštní pozornost je věnována při předávání péče o dítě a rodinu dalším subjektům, např. při stěhování rodiny, umístění dítěte mimo rodinu, odchodu z ústavního zařízení apod.

### **cíl případové konference**

- Ještě před svoláním případového setkání musí být jasné, co je jeho cílem.
- Cíl musí být reálný a srozumitelný také pro klienta.
- Cíl se proměňuje v závislosti na tom, zda se jedná o první případové setkání či setkání opakované.

- Nejčastějším cílem prvního setkání je **důkladné a objektivní posouzení situace klienta**.
- V rámci setkání jsou navržena **optimální opatření** – z toho vyplývají úkoly a plánované služby. V rámci případových setkání může dojít k **přijetí závazných rozhodnutí a navržení dalšího postupu**.
- Při opakovaném setkání pak bývá cílem **vyhodnocení dosavadní probíhající spolupráce** s klientem na základě již stanoveného plánu.

### **organizace případové konference**

#### **Kdo iniciuje, svolává a koordinuje případovou konferenci?**

Kdokoli, kdo cítí potřebu realizovat případovou konferenci (pracovník, instituce, organizace, klient). VÍ PROCĚ a s JAKÝM CÍLEM.

#### **svolavatel**

Svolavatelem je ideálně pracovník Orgánu sociálně právní ochrany dětí (OSPOD), nebo kterákoli organizace s pověřením k SPOD (sociálně právní ochrana dětí).

Svolavatel může být stejný subjekt/osoba, jako **iniciátor**.

#### **koordinátor**

Koordinátor případové konference může být ze stejného subjektu jako iniciátor a svolavatel, např. spolupracovník. V případě malých případových konferencí může být iniciátor, svolavatel i koordinátor jedna osoba.

Koordinátor dojednává termín, místo, zajišťuje pozvání všech účastníků, připravuje a rozesílá podklady, oslovuje moderátora setkání, zajišťuje technické zázemí, pořizuje ze setkání zápis

### **moderování případové konference**

#### **moderátor**

Moderátor řídí případovou konferenci, je zodpovědný za to, jak bude setkání probíhat. Moderátor je nejlépe nezávislý a neangažovaný v daném případě. Moderátor komunikuje s koordinátorem případové konference, od něj získává v dostatečném časovém předstihu potřebné informace a podklady.

#### **Co dělá moderátor**

- **vytváří strukturu setkání**  
pomáhá formulovat okruhy pro jednání  
přivádí skupinu zpět k tématu, k cíli setkání, pokud od něj skupina odbíhá  
udílí a předává slovo  
shrnuje, co bylo dosaženo  
určuje, kdy se přechází k další fázi či tématu  
dbá na to, aby byl dodržen dohodnutý čas
- **zajišťuje, aby proces komunikace probíhal hladce**  
zapojuje všechny účastníky do diskuse  
dbá na to, aby se každému dostalo potřebného prostoru (potlačuje silné účastníky)  
zajišťuje, aby každý mluvil zvlášť, nepřerušoval druhého  
vyjasňuje, co nebylo řečeno dostatečně srozumitelně, doptává se
- **zajišťuje, aby se účastníci cítili bezpečně**

dbá na bezpečí klienta, případně jeho zástupce  
přijímá názory zúčastněných, nehodnotí je  
dbá na to, aby se účastníci navzájem nekritizovali, nehodnotili  
tlumí emoce a zabraňuje konfliktům

- **zajišťuje, aby se došlo ke konkrétním závěrům**  
povzbuzuje účastníky v hledání řešení  
získává souhlas se závěry  
pomáhá formulovat plán  
vše zaznamenává na flipchart  
na závěr vše znovu ověří a nechá si odsouhlasit

#### **Co moderátor nedělá:**

neposuzuje a nekritizuje myšlenky či pocity účastníků  
nezlehčuje názory či postoje účastníků  
nevnáší vlastní nápady a postoje (do obsahové roviny)  
nepolemizuje s názory  
nerozhoduje za skupinu  
nepoužívá dlouhé komentáře

### **Metodické doporučení pro postup orgánů sociálně-právní ochrany dětí při případové konferenci**

#### **Vymezení pojmu a definice případové konference**

Případová konference je odborná diskuse zainteresovaných subjektů nad konkrétním případem ohroženého dítěte nebo jeho rodiny; účelem je rychlé a úplné vyhodnocení situace dítěte a jeho rodiny s cílem nalézt optimální řešení.

Nejedná se o nový pojem ani institut. Případová konference v různých formách tvoří základ případové sociální práce.

Případové konference jsou realizovány na mnoha úrovních s různými označeními.

#### **Typologie**

Případová konference je jednorázová nebo opakovaná.

Případová konference jako operativní forma řešení určitého problému:

a) setkání určených odborníků za účelem řešení konkrétního problému, uskutečňuje se za/bez účasti dítěte a jeho rodiny nebo osob odpovědných za výchovu dítěte (nejširší forma případové konference)

b) setkání pracovníků orgánů sociálně-právní ochrany (dále jen „OSPOD“) pouze s dítětem a jeho rodiči nebo osobami odpovědnými za výchovu dítěte (nejužší forma případové konference).

#### **Účel a smysl případové konference**

Případové konference zdůrazňují hodnotu zapojení spolupracujících subjektů, snižují jednostrannou odpovědnost OSPOD, zefektivňují spolupráci subjektů a eliminují nesprávné nebo zdvojené postupy. Smyslem je především využít všech poznatků shromážděných o dítěti a jeho rodině, získat a sdílet stanoviska ostatních informovaných subjektů a ověřit správnost dosavadních a dále zvolených postupů.

### **Legislativní rámec případové konference:**

zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (zejména):

§ 51 odst. 1, 3, 4 a 5 (povinnosti orgánů sociálně-právní ochrany při sdělování údajů),

§ 53 odst. 1, 2 a 3 (povinnosti státních orgánů, dalších právnických a fyzických osob a pověřených osob),

§ 57 odst. 1, 2, 3,

zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o sociálně-právní ochraně dětí), upravuje postihy za neposkytnutí zákonem vymezených informací (§ 59e, § 59h, § 59i, § 59j, § 59k), Instrukce MPSV č.j. 21-12242/2000 ze dne 15. března 2000 a č.j.

21-42246/2002 ze dne 29. října 2002,

zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,

zejména § 2 až § 8 (základní zásady činnosti správních orgánů) a § 177.

### **Zákonná úprava mlčenlivosti**

Ustanovení § 57 odst. 1 zákona o sociálně-právní ochraně dětí se vztahuje i na případové konference, tzn. zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany, zaměstnanci obce s rozšířenou působností zařazení do obecního úřadu a zaměstnanci zařízení sociálně-právní ochrany jsou povinni zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, se kterými se při provádění sociálně-právní ochrany nebo v přímé souvislosti s tím seznámili, pokud se v tomto zákoně (§ 51 zákona o sociálně-právní ochraně dětí) nestanoví jinak. Zaměstnanci orgánu sociálně-právní ochrany a zaměstnanci obce s rozšířenou působností zařazení do obecního úřadu jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobě, která upozornila orgán sociálně-právní ochrany na skutečnosti uvedené v § 7 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, jsou povinnosti zachovávat mlčenlivost o místě pobytu rodiče, který se stal obětí domácího násilí v rodině s dítětem, a jsou rovněž povinni zachovávat mlčenlivost o údajích o osobách, jímž bylo dítě svěřeno do péče budoucích osvojitelů, jakož i o místě pobytu takového dítěte.

Povinnost stanovená v § 57 odstavci 1 zákona o sociálně-právní ochraně dětí platí obdobně i pro pověřené osoby a jiné fyzické osoby, které se při spolupráci s orgány sociálně-právní ochrany a zařízeními sociálně-právní ochrany seznámily s údaji (tzn. i v průběhu případové konference), o nichž jsou zaměstnanci uvedení v odstavci 1 povinni zachovávat mlčenlivost (§ 57 odst. 2 zákona o sociálně-právní ochraně dětí).

Orgány sociálně-právní ochrany jsou oprávněny zpracovávat vyžádané osobní údaje v rozsahu, který je nezbytný k plnění úkolů podle tohoto zákona, a to i tehdy, jestliže se jedná o osobní údaje označené podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, jako citlivé (§ 57 odst. 3 zákona o sociálně-právní ochraně dětí).

V souvislosti s zákonnou úpravou mlčenlivosti je zapotřebí, aby si pracovníci orgánů sociálně-právní ochrany a členové komise pro sociálně-právní ochranu dětí uvědomili vůči přítomným osobám, které se případové konference účastní, kdo z těchto přítomných osob nemá právo seznámit se s osobními údaji dítěte a jeho rodiny, tzn. někteří účastníci případové konference mohou být vyloučeni z některé její části.

## **Struktura a průběh případové konference**

### **Složení případové konference**

Účastníky případové konference mohou být všichni, kdo ze zákona mají právo nebo povinnosti vystupovat k ochraně a zájmu dítěte. Případové konference se účastní :

- a) vždy OSPOD (obecní úřad, obecní úřad obcí s rozšířenou působností, krajský úřad, MPSV, Úřad pro mezinárodněprávní ochranu dětí),
- b) dle aktuální povahy případu dítěte nebo jeho rodiny nebo osob odpovědných za výchovu dítěte nestátní organizace (včetně pověřených osob poskytující sociálněprávní ochranu nebo poskytovatelů sociálních služeb), škola a školské zařízení, lékař (pediatr, sexuolog, psychiatr, atd.) a zdravotnické zařízení a jiné zařízení pro péči o dítě (domov pro osoby se zdravotním postižením, zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc), soudce, policie, státní zastupitelství, pracovník Probační a mediační služby, další odborníci (psycholog, mediátor, atd.), zástupce samosprávy.
- c) dítě, rodiče nebo jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte a další členové širší rodiny nebo příbuzní dítěte (případová konference může proběhnout i bez účasti dítěte, jeho rodičů či jiných osob odpovědných za výchovu dítěte, popř. širší rodiny). Dítě, dle povahy případu, nemusí být účastno celého průběhu případové konference. Na žádost zákonného zástupce/zákonných zástupců nebo osob odpovědných za výchovu dítěte může být účasten případové konference jeho/jejich právní zástupce nebo zmocněnec. Účast zákonného zástupce nebo osob odpovědných za výchovu dítěte při případové konferenci nemůže být nahrazena účastí pouze právního zástupce nebo zmocněnce. Zastoupení právním zástupcem nebo zmocněncem se prokazuje písemnou plnou mocí. Případová konference může být svolána i komisí pro sociálně-právní ochranu dětí. Doporučený počet účastníků případové konference je max. 10 až 15 osob.

### **Organizace, koordinace případové konference (přípravná fáze případové konference)**

Případovou konferenci svolává OSPOD nebo předseda nebo pověřený člen komise pro sociálně-právní ochranu dětí. OSPOD nebo komise zašle pozvánku všem účastníkům případové konference, zpracuje písemný podklad pro jednání a vymezí cíl případové konference.

Případová konference může být svolána operativně v naléhavých případech, tzn. účastníci případové konference obdrží pozvánku e-mailem, faxem nebo účastníci případové konference jsou pozváni k jednání telefonicky.

### **Průběh případové konference**

Případovou konferenci vede a řídí diskusi pracovník OSPOD nebo jím určený moderátor.

Účastníci případové konference na úvod vymezí svá očekávání a postupně se vyjádří k řešenému problému.

V průběhu případové konference jsou vymezeny klíčové úkoly a priorita jejich pořadí. Úkoly musí být definovány jasně a stručně, srozumitelně pro všechny účastníky.

Dále jsou určeny osoby odpovědné za řešení úkolů a stanoveny termíny pro plnění úkolů.

V průběhu případové konference je všemi účastníky konference domluven způsob vyhodnocení úkolů a další forma spolupráce. Plnění úkolů monitoruje a vyhodnocuje OSPOD.

Účastníci případové konference si domluví způsob vzájemného přenosu dalších informací a způsob poskytování zpětné vazby.

### **Výstupy případové konference**

Z případové konference se sepisuje protokol nebo zápis, který je součástí spisové dokumentace vedený příslušným orgánem sociálně-právní ochrany dětí.

Protokol nebo zápis obsahuje zejména místo, datum a označení cíle, který je předmětem případové konference, údaje o účastnících případové konference (tzn. jméno, příjmení, označení instituce, za kterou vystupují), poučení o mlčenlivosti, vyličení průběhu případové konference a stanovení konkrétních úkolů včetně termínů jejich plnění.

Protokol nebo zápis sepisuje pracovník OSPOD nebo tajemník komise pro sociálněprávní ochranu dětí.

Protokol nebo zápis končí konstatováním možnosti přítomných účastníků případové konference seznámit se s jeho obsahem a k jeho obsahu se vyjádřit.

Protokol nebo zápis podepisuje pracovník OSPOD a dále všechny osoby, které se jednání případové konference zúčastnily. Pokud někdo z účastníků případové konference odepře podpis, jeho důvody odepření a námitky proti obsahu protokolu nebo zápisu se v protokolu nebo zápisu zaznamenají.

Opravy nesprávností, kterými jsou zejména chyby v psaní, v protokolu nebo v zápisu opraví pracovník OSPOD nebo tajemník komise pro sociálně-právní ochranu dětí a stvrdí je svým podpisem. Každá oprava musí být provedena tak, aby původní zápis zůstal čitelný.

Je-li protokol nebo zápis vícestranný a jeho jednotlivé strany jsou od sebe oddělitelné, podepisují účastníci případové konference každou jeho stranu.

Stejnopis protokolu nebo zápisu se přítomným osobám nevydává a účastníci případové konference mají nárok na kopii protokolu nebo zápisu. Nic však nebrání orgánu sociálně-právní ochrany nebo komisi pro sociálně-právní ochranu dětí na žádost přítomného účastníka případové konference, vydat mu stejnopis protokolu nebo zápisu.

### **Využití případové konference**

Případová konference je vhodná pro řadu případů ohroženého dítěte a jeho rodiny (pro případy dlouhodobých rodičovských sporů, pro složité případy náhradní rodinné péče nebo opakovaných stížností na postup orgánů sociálně-právní ochrany dětí, atd.).



## **Poradenství**

- Poradenství je hodně používané slovo, ale široce nepochopená činnost.
  - Poradenstvím se dnes zabývají všechny pomáhající profese, je považováno za všestrannou činnost, na níž se podílí mnoho osob a organizací.
  - Poradce lze nalézt běžně v institucích, jako jsou střední a vysoké školy a vzdělávací instituce vůbec, armáda, věznice, psychiatrická zařízení a kliniky, podnikový sektor, organizace, instituce a sdružení v občanských komunitách.
  - Je užitečné si připomenout, že poradenství neprovozují jen aprobovaní poradci
  - Rady lidem poskytují také jejich rodiče, příbuzní a přátelé, v širším měřítku je získávají i prostřednictvím rozličných vzdělávacích, průmyslových, sociálních, náboženských a politických institucí a také prostřednictvím tisku a dalších médií.
  - Takto široce pojímané poradenství se objevuje mezi lidmi v mnoha podobách a jeho základní procesy jsou popisovány různě,
    - např. jako "vypovídat se z toho",
    - "přátelsky si popovídat",
    - "být dobrým přítelem"
    - nebo prostě s druhou osobou něco "sdílet".
  - Tyto činnosti docela určitě zahrnují některé z nutných schopností a dovedností, jež používá poradce.
  
  - Snad každá práce, při níž dochází ke kontaktu s jinými lidmi, obsahuje potenciálně určité prvky poradenství.
  - Posiluje se trend, aby určité komunikační dovednosti, o nichž zde budeme hovořit jako o dovednostech poradce, znali a užívali lidé všeobecně a zejména všichni ti, kdo mají v popisu práce péči o druhé lidi. Pouze pro vnitřní potřebu studentů JABOK - Praha
  
  - Odborní poradci hrají důležitou úlohu, nemají však nahrazovat cennou práci všech těch, kdo si na takové označení nedělají nárok.
  - Naproti tomu ti, kdo kárají, přesvědčují a nutí druhé, aby se přizpůsobili nebo podřídili systému, v domnění, že poskytují poradenství, dělají ve skutečnosti věci, které jsou poradenství na hony vzdálené
- ### Sociální poradenství
- Sociální poradenství se dělí na dva typy:
    - základní
    - a odborné.
  - Oba typy pomoci poskytují státní i nestátní subjekty sociální pomoci.
  
  - Základní sociální poradenství poskytuje informace o nárocích, službách a možnostech, které mohou vyřešit nebo zmírnit obtížnou situaci člověka.
  - Poskytované informace vyplývají ze systému sociální ochrany občana, k němuž patří pojištění, podpora, pomoc, nebo ze systému, který zajišťuje zaměstnanost.
  - Pro základní sociální poradenství je důležité, aby bylo dostupné i lidé žijící v menších obcích, prostřednictvím pracovníka pověřeného touto agendou.
  - Poradenství na základní úrovni může poskytovat nejlépe sociální pracovník nebo pracovník obecního úřadu, který musí projít speciálním školením.
  - Odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů.
    - Jde zejména o problémy v manželském nebo mezigeneračním soužití, v péči o děti, starší a zdravotně postižené osoby, o osoby propuštěné z výkonu trestu.
    - Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální

situace člověka.

- Nejčastěji jde o situaci hmotné nebo sociální nouze, příp. o souběh obou.
- Součástí odborného poradenství jsou i terapeutické činnosti.
- V tomto smyslu jde především o oblast rodiny a manželských či partnerských vztahů, důsledků zdravotního postižení, problematiky pachatelů trestné činnosti a delikventních jedinců, drogových a jiných závislostí, tzv. následné péče, týkající se osob, které odcházejí z ústavní nebo ochranné výchovy a pěstounské péče.
- Pro odborné poradenství je charakteristické používání speciálních odborných po-stupů, jejichž cílem je ovlivnit uvažování a jednání člověka, který se nachází v obtížné situaci, již se mu nepodařilo řešit vlastními silami nebo s pomocí rodiny a přátel.

### **Pomoc a poradenství**

- Lze rozlišit šest typů pomoci druhým podle potřeb osoby, která pomoc vyhledala:
  - A. Pomáhání podáním jednoduchých věcných informací je určeno osobám, které je potřebují pro řešení své situace, jako je tomu např. při neznalosti toho, jak vyplnit příslušný formulář, nebo při potřebě přehledu o agenturách poskytujících další potřebné služby.
  - Rady tohoto typu mohou být nesmírně užitečné, protože nedostatek informací staví člověka do nevýhodné až bezvýhodné situace.
  - B. Pomáhání poskytováním rad spočívá v nabízení názoru odborníka na to, jak by si jiná osoba měla lépe počínat, přičemž názor by neměl postrádat vhléd do situace dané osoby.
  - Příkladem je právník nebo daňový poradce.
  - C. Pomáhání prostřednictvím učení znamená umožnit někomu získat určité znalosti nebo dovednosti pomáhající jeho situaci zlepšit.
  - D. Pomáhání prostřednictvím psychologického náhledu spočívá v pomoci druhému pochopit problém, objasnit proč a kde vznikají třecí plochy a ukázat možné cesty, jak si počínat, aby se jedinec správně rozhodl, co dělat.
  - Jak již bylo řečeno, nejčastěji jde o to pomoci lidem, aby si dokázali pomáhat sami.
  - E. Pomáhání prostřednictvím přímé akce spočívá v tom, že pomáhající něco vykoná za jinou osobu nebo jí obstarává něco, co právě nutně potřebuje, např. jídlo, půjčku, bydlení, vyplnění formuláře, jednání s úřady.
  - F. Pomáhání vyvolané změnou systému spočívá v ovlivnění nebo změně systémů, které jedinci způsobují potíže.
  - Může jít o organizační úpravy, změnu v předpisech apod.
- 
- Poradenství bývá nejčastěji a nejobecněji definováno jako profesionální vedení jedince s využitím psychologických poznatků.
  - Ty jsou významné zvláště při získávání údajů a vedení klienta.
  - Nejčastěji je používán osobní rozhovor a techniky zaměřené na zjišťování zájmů, schopností a nadání.

### **Složky poradenství**

- Poradce
- Vyjadřované ryzí přání být klientům prospěšný
- Pokud nebudete mít opravdovou touhu klientům pomoci, zůstanete jen na povrchu a klienti to pravděpodobně vycítí.

- Prokazované přijímání klientů a úcta k nim
- Váš postoj ke klientům bude mít výrazný dopad na vaši poradenskou práci.
- Pokud klienty budete přijímat a respektovat a oni to pocítí, povzbudí je to k tomu, aby vám důvěřovali, a aby se vám otevřeli.

Schopnost naslouchat a rozumět psychické bolesti klientů z jejich úhlu pohledu

Zatímco opravdová touha klientům pomáhat je ústředním kamenem poradenství, tato touha nepostačí, pokud nedokážete naslouchat a rozumět tomu, co vám vaši klienti říkají, a to z jejich vlastního úhlu pohledu.

Schopnost naslouchat klientům je základním předpokladem.

Výborné terapeutické komunikační dovednosti

Možná dokážete porozumět tomu, co vám vaši klienti říkají, avšak tato schopnost nepostačí, pokud se vám nepodaří předložit toto porozumění zpátky klientům.

Předávání empatického porozumění klientům je klíčovou dovedností, kterou uznávají všechny formy poradenství.

Výcvik, který vám postačí pro práci s klienty

Jako poradci budete muset být vyškoleni.

Třeba máte vysoce terapeutickou osobnost a vaše srdce je na tom správném místě, ale přesto budete muset projít výcvikem, abyste získali vědomosti, dovednosti a profesní disciplínu, jichž je zapotřebí, aby z vašeho talentu a touhy vzešel ten nejlepší užitek.

Vaše osobní přednosti a nedostatky

Všechny tři hlavní poradenské tradice uznávají, že poradenství je osobní setkání mezi poradcem a klientem, přestože každý z nich má jinou představu o povaze tohoto setkání.

Za předpokladu, že poradenství je osobním setkáním, byť takovým, jež je zaměřeno na blaho jednoho z účastníků, je důležité uvážit, co do setkání vnášíte vy jako člověk.

### **Osobní bolest**

Ve většině případů klienti vyhledají poradenství proto, že prožívají určitou míru vnitřní bolesti.

Tato bolest se může týkat konkrétního životního neštěstí a reagovat na ně (např. ztráta blízké osoby nebo opuštěnost, nebo může být trvalá a vše pronikající (např. chronicky nízké sebehodnocení).

Dříve se všeobecně uznávalo, že poradenství je krátkodobá intervence pro lidi, jejichž bolest je ohraničená a netrvá dlouho, zatímco psychoterapie je dlouhodobá a pro lidi, jejichž bolest je vše pronikající a chronická.

Avšak působením řady faktorů se tato hranice setřela.

### **Záměrné vyhledání pomoci**

Poradenství je založeno na myšlence, že klienti se sami rozhodli vyhledat pomoc.

Ale může se stát, že některým klientům nařídil soud, aby "docházeli" do poradny, což znamená, že si mohou vybrat buď chodit do poradny, nebo jít do vězení.

Klientovy osobní záležitosti mohou značně ovlivnit jeho chování v poradenství

Jak již bylo řečeno, klienti přicházejí do poradenství převážně proto, že prožívají

nějakou vnitřní bolest.

Přestože se jejich osobní problémy vztahují k jejich životu mimo poradenství, mohou tyto problémy snadno přinášet s sebou i do poradenství, a tudíž tyto osobní záležitosti mohou mít na jejich chování při poradenském sezení citelný vliv.

"Citová vazba" mezi vámi a vašimi klienty

Tato složka se soustřeďuje na interpersonální vztah mezi vámi a klienty.

### **"Cíle" poradenství**

Vy a vaši klienti jste se sešli za nějakým účelem a tato složka se týká právě tohoto účelu a nasměrování poradenství.

"Úkoly", které vy a vaši klienti musíte splnit, abyste dosáhli těchto cílů

Úkoly poradenství jsou činnosti, kterými se vy a vaši klienti zabýváte a které jsou v ideálním případě ve prospěch jejich cílů.

"Názory", které vy a vaši klienti máte na význačné aspekty problémů klientů a na podstatu poradenství a poradenského procesu

Vaše pokusy porozumět klientům budou pravděpodobně alespoň zčásti ovlivněny přístupem, v němž jste byli vycvičeni nebo jste právě "školeni.

Stejně tak je tomu v případě, když se snažíte klientům pomáhat.

Poradenství je etická činnost

Ústřední složkou poradenství je jeho etická dimenze.

Princip "informovaného souhlasu"

Prvořadým etickým rysem poradenství je, že klienti, než se začne dále pracovat, dávají svůj informovaný souhlas.

Mlčenlivost

Jedním z význačných rysů poradenského vztahu je jeho diskrétní povaha.

To znamená, že až na dohodnuté výjimky mohou klienti očekávat, že si necháte pro sebe to, co vám během poradenství řeknou.

Shrnuje to jedna často citovaná rada na adresu poradců: "Co zde uslyšíte, zde také zůstane."

### **Ochrana a osobní rozvoj**

Výzkum jasně ukázal, že poradenství a psychoterapie mohou mít na klienty jak nepříznivý, tak léčebný účinek.

Rovněž se ví, že poradenství může být stresující profesí a že tato práce může mít škodlivé důsledky pro vás a pro vaše kolegy.

S ohledem na to další etický aspekt poradenství spočívá v tom, že byste měli provozovat řadu činností s účelem uchránit blaho svých klientů i svoje vlastní.

### **Sem patří tři hlavní aktivity.**

a) Supervize

Dnes se vyžaduje, aby práce poradců procházela supervizí.

Díky supervizi vaší poradenské práce můžete klientům nabídnout efektivnější a bezpečnější služby.

Jejím účelem je rovněž ochránit vás.

b) Osobní terapie nebo osobní rozvoj

Děje se tak s ohledem na skutečnost, že poradenství je náročná činnost, při které musíte vědět, jaký dopad má vaše práce na vaše vlastní osobní fungování a jaký vliv můžete mít jako člověk na své klienty a na poradenský proces.

c) Trvalý profesní rozvoj

Téměř všechny odborné poradenské organizace se dnes shodují v tom, že nějaká forma trvalého odborného rozvoje je nutná.

### **Poradenství je "proces"**

Dá se říci, že hlavním cílem poradenství je pomoci klientům, aby žili plněji, co nejvíce osvobození od omezujícího vlivu citové nepohody.

Jakým způsobem budete vy a vaši klienti směřovat k dosažení toho-to cíle, bude částečně záviset na terapeutické orientaci vás, poradců.

Pouze pro vnitřní potřebu studentů JABOK - Praha

Avšak bez ohledu na to, jaký přístup k poradenství používáte, rozvíjející se vztah mezi vámi a vašimi klienty lze chápat jako proces od začátku do konce.

Poradenství prochází různými fázemi - od počáteční přes střední až do závěrečné.

Poradenství probíhá, když poradce přijímá klienta v soukromém a diskrétním prostředí, aby prozkoumal obtíže, jež klient pociťuje, duševní nepohodu, kterou prožívá, nebo třeba jeho nespokojenost se životem či ztrátu nasměrování a smyslu.

Je to vždy na žádost klienta, neboť za normálních okolností nemůže být nikdo do poradenství "poslán".

Když poradce pozorně a trpělivě naslouchá, může začít vnímat klientovy obtíže z jeho úhlu pohledu a může mu pomoci dívat se na situaci jasněji, třeba z jiné perspektivy.

Poradenství je způsob, jak umožnit rozhodování nebo změnu nebo jak snížit dezorientaci.

Nejedná se o poskytování rad ani o vybízení klienta, aby jednal určitým způsobem.

Poradci své klienty nijak neodsuzují ani nezneužívají.

Na poradenských sezeních může klient zkoumat různé aspekty svého života a pocitů, svobodně a otevřeně o nich mluvit, tak jak je to pro něj jen zřídka možné s přáteli nebo s rodinou.

Nahromaděné pocity, jako např. hněv, úzkost, smutek a stud, se mohou stát velmi intenzivními a poradenství poskytuje příležitost je prozkoumat, dává možnost je snáze pochopit.

Poradce podpoří vyjadřování pocitů navenek a v důsledku svého výcviku bude schopen přijmout a reflektovat klientovy problémy, aniž by se jimi nechal zahltit.

Přijetí klienta a úcta k němu jsou pro poradce prvořadé, a jak se rozvíjí vztah, tak se rozvíjí i důvěra mezi poradcem a klientem, což klientovi umožňuje sledovat mnoho stránek vlastního života, jeho vztahů a jeho samého, které možná doposud nezkoumal nebo jim nedokázal čelit. Pouze pro vnitřní potřebu studentů JABOK - Praha

### **Co poradenství NENÍ**

Poradenství NENÍ být kamarádem

Přátelství je vzájemný dvousměrný vztah, který zahrnuje mnoho různých aspektů, zatímco poradenství je jednosměrně zaměřené na blaho jednoho účastníka - klienta.

Přátelé spolu chodí ven a jezdí na dovolenou.

- Poradce s klientem rozhodně ani jedno z toho nedělá!
- Poradenství NENÍ přátelení se
- Přátelení se je odlišné od kamarádství v tom, že je to jednosměrnější vztah, zatímco kamarádství je vztah dvousměrný.
- Zatímco přátelení se je podobné poradenství v tom, že je zaměřeno na "klientovo" blaho, odlišuje se v tom, že má mnohem volnější hranice než poradenský vztah.
  
- Poradenství NEZAHHRNUJE rodičovskou péči
- Být rodičem znamená mnohem více se angažovat v životě člověka než být poradcem.
- Navíc, být rodičem často znamená povzbuzovat člověka, aby dělal to, co chce rodič, a ne to, co chce člověk sám.
- To není součást poradenství (ani by neměla být!).
  
- Poradenství NENÍ "léčba" jako u lékaře
- Léčba znamená použití léčebného postupu odborníkem na člověka, který je pasivně přijímá.
- Poradenství znamená aktivní účast klienta, a přestože poradce má odborné znalosti] nepoužívá je k tomu] aby člověk pasivně přijal to] co mu poradce říká.
- Poradenství NENÍ kurz ani výuka.
- Na osobu zaměřeni poradci nebo poradci psychodynamicky orientovaní by řekli, že by své klienty neškolili ani neučili žádným vědomostem, a dokonce ani dovednostem] jak sami sobě pomoci.
- Tito praktikové nepovažují tyto činnosti za součást poradenského procesu.
- Na druhé straně kognitivně-behaviorální poradci tento názor nezastávají a tvrdí] že v poradenství hraje důležitou úlohu učit klienty kognitivně-behaviorálnímu pohledu na jejich problémy a vyškolit je v důležitých svépomocných dovednostech.
  
- Poradenství NEZNAMENÁ být klientovi vůdcem
- Být vůdcem znamená umožňovat člověku přístup k přesným a vhodným informacím a pomáhat mu dělat věcně podložená rozhodnutí.
- Znamená to, že ten, kdo pomáhá, dobře ví, kde se tyto přesné informace nacházejí, a většina poradců nebude prohlašovat, že takové vědomosti má.
  
- Poradenství NENÍ poskytování rad
- Jsou-li udělovány rady - za předpokladu, že jsou dobře míněné -obvykle se tak děje z úhlu pohledu toho, kdo radí.
- Jinými slovy, rádce má jasnou představu o tom, co bude člověku ku prospěchu, a radu uděluje proto, aby člověka přiměl dělat určité věci, které podle jeho názoru člověku prospějí.
- Rady jsou často podbarveny „... kdybych byl tebou, tak bych .. .“.
  
- Poradenství NENÍ pouhé používání poradenských dovedností
- Mnoho odborníků může v průběhu své práce používat poradenské dovednosti, ale to neznamená, že provozují poradenství.
- Když zdravotní sestra v průběhu péče o pacienta pozorně naslouchá a vybízí pacienta, aby vyjádřil a objasnil své obavy, neprovozuje ještě poradenství - spíše se chová jako dobrá zdravotní sestra.

## Poradenství jako proces

• Přestože se tradičně v poradenském procesu rozlišují jeho počáteční, střední a závěrečná fáze použijeme model nazvaný Drydenův etapový model poradenského procesu

Šest etap tohoto modelu vypadá takto:

- 1. Zapojení
- 2. Zkoumání
- 3. Kognitivně-prožitkové porozumění
- 4. Změna podložená kognitivně-prožitkovým porozuměním
- 5. Propracování
- 6. Zakončení

## Zapojení

Když vás někdo poprvé zkontaktuje a požádá o pomoc, je užitečné předpokládat, že je spíše v roli žadatele než v roli klienta.

Žadatel je někdo, kdo zvažuje řadu otázek.

Tím nelze říci, že tyto otázky zvažuje aktivně a vědomě, přestože samozřejmě tomu tak u některých lidí a některých otázek může být.

• **ZÁKLADNÍ OTÁZKA** • Je pomoc, jakou mi nabízí poradce, tou pomocí, kterou já potřebuji?

• Dá se říci, že tato otázka se vztahuje k oblastem názorů, cílů a úkolů pracovní aliance.

Klienti musejí rozumět tomu, jak pracujete (názory), chápat z toho plynoucí důsledky, co vy i oni budete v poradenství dělat (úkoly), a chápat, jak jim toto všechno pomůže a zda jim to pomůže takovým způsobem, jak si představují (cíle).

• To znamená, že jedním z vašich prvotních úkolů jako poradců je vysvětlit, co můžete svým potenciálním klientům nabídnout, aby se mohli zasvěceně rozhodnout, jestli jim vaše nabídka může být nějak užitečná.

Budu s poradcem dobře vycházet a je on tím nejlepším člověkem, který mi může pomoci?

Tyto dvě otázky se zaměřují na oblast citové vazby v rámci pracovní aliance.

Při úplně prvním kontaktu s vámi potenciální klient hodnotí, jak se k němu chováte.

To znamená, že musíte věnovat pozornost tomu, jak k potenciálním klientům hovoříte v telefonu a jak je uvítáte při prvním setkání.

• Jakmile člověk vyslovil informovaný souhlas, který podložil svým počátečním odhadem, že vy mu můžete pomoci a že se při práci s vámi cítí dostatečně pohodlně, **LZE ŘÍCI, ŽE SE STÁVÁ VAŠIM KLIENTEM A VY MŮŽETE PŘISTOUPIT KE ZKOUMÁNÍ JEHO PROBLÉMŮ.**

## Zkoumání

• Jedním z vašich prvních úkolů v roli poradců je vytvořit ovzduší, v němž se vaši klienti cítí natolik dobře, aby vám sdělili, proč v tomto životním okamžiku vyhledali poradenství.

• Vytváření tohoto bezpečného ovzduší se dá nejlépe klasifikovat jako usnadňování práce v citové oblasti pracovní aliance.

• Jakmile klienti necítí zábrany při sdělování svých problémů, můžete jim začít pomáhat, aby tyto problémy zkoumali.

• Vybízet je, aby hovořili svým vlastním stylem, a vyjadřovat empatické porozumění pro to, co říkají, jsou v této etapě poradenského procesu klíčové úkoly

• Zatímco psychodynamičtí a na osobu orientovaní poradci zapojují své klienty do otevřeného zkoumání problémů.

- kognitivně-behaviorální poradci po počáteční nestrukturované exploratorní fázi pomáhají svým klientům zkoumat problémy strukturovaněji, např. za použití abecedního modelu, kde A znamená událost, B myšlenky a přesvědčení, jež se vážou k této události, a C emoční důsledky myšlenek a přesvědčení uvedených v B.

Během tohoto období zkoumání si klienti nadále kladou, byť nevysloveně, řadu otázek. Zmíníme se zde o třech.

1. Rozumí mi poradce?

Přestože většina klientů od vás nebude očekávat, že budete přesní při každém pokusu o porozumění, dojdou k závěru, že jejich problémům dostatečně nerozumíte, pokud často nepochopíte jejich pohled na věc. Pokud se to stane, klient může ukončit poradenství v této počáteční fázi.

- 2. Cítím se příjemně) když zkoumám své problémy spolu s poradcem?
- V průběhu fáze zkoumání vaši klienti získají představu o tom, jak pohodlně se cítí, když s vámi zkoumají své problémy.
- Pokud se necítí dostatečně příjemně, mohou poradenství předčasně ukončit.
- Může zde hrát roli řada faktorů, z nichž některé ovlivnit můžete a jiné ne.

Faktory, které ovlivnit můžete a které mohou mít negativní vliv na vaše klienty, jsou např.:

- Nedostatečný zájem
- Vaši klienti brzy zjistí, zda se o ně zajímáte.
- Běžnými známkami nedostatečného zájmu ze strany poradce jsou časté žádosti, aby klienti opakovali, co právě řekli, zívání, popletení základních informací o klientovi, např. jména, manželského a rodinného stavu, a zaměňování klienta s jinými klienty.

Prostředí nevhodné pro poradenství

- Byli jste se někdy u někooho radit a přitom vás často rušily nějaké vnější vlivy?
- Jak to na vás působilo? Řekl bych, že dost negativně.
- Aby bylo poradenství účinné, musí se odehrávat v prostředí bez rušivých vlivů.
- Pokud při poradenském sezení přijímáte telefonické hovory, nebo pokud vás vyruší sekretářka, klienti z toho vyvodí, že o ně nemáte zájem.

Slabé základní poradenské dovednosti

- Avšak jen to, že někdo absolvoval výcvik základních poradenských dovedností, ještě neznamená, že je umí běžně používat v praxi.

Kritický postoj

- Pokud projevíte negativní kritický postoj k tomu, co vaši klienti říkají, klienti se se vši pravděpodobností nebudou chtít před vámi otevřít.
- Projevení nesouhlasu s tím, co klient říká, mu ukazuje, ať správně, či nesprávně, že ho odmítáte jako člověka.
- Jestliže to klienti vycítí, brzy z poradenství odejdou, nebo budou velmi zvažovat, o čem se s vámi budou bavit.
- A takové jejich zkoumání bude velmi omezené.



### 3. Má poradce dostatečné znalosti, aby mi pomohl?

- Můžete to udělat několika způsoby.
- Zdůraznit své vzdělání.
- Pokud jste ukončili svůj poradenský výcvik, proč nevystavit diplom na čestné místo?
- Koneckonců vy jste si ho zasloužili a některým klientům bude imponovat, když ho uvidí; podobně to platí pro veškerá osvědčení, která vlastníte
- Citovat odbornou literaturu.
- Podle mého názoru je velmi důležité, abyste sledovali vývoj v poradenském výzkumu.
- Měli byste to dělat v první řadě proto, abyste byli lepšími poradci, ale jestliže to některým klientům pomůže k plnějším sebezkoumání, proč jim neocitovat příslušné výzkumné poznatky, když je na to vhodná příležitost?
- Publikovat a klientům doporučovat, aby vaše díla četli, pokud se to v dané situaci hodí.
- Pokud jste napsali něco, co se týká problémů těch vašich klientů, kteří budou kladně ovlivněni vaší odborností, doporučte jim, aby si to přečetli.
- Pravděpodobně budou fascinováni, že jste něco napsali, a následkem toho budou zkoumat své problémy důsledněji.

#### Kognitivně-prožitkové porozumění

- Tři hlavní přístupy (psychodynamický, zaměřený na osobu a KBT) uznávají, že hlavním účelem sebezkoumání je zprostředkovat nový pohled na sebe, na druhé a na svět, a to zejména, avšak nikoli výlučně, s ohledem na problémy, kvůli nimž původně klienti poradenství vyhledali.
- Všechny tři přístupy tvrdí, že kognitivní poznání samo o sobě k navození smysluplné změny nestačí.
- Aby měla změna smysl, musí mít porozumění jak kognitivní, tak emočně-prožitkovou složku.
- Tyto tři přístupy se liší v pohledu na to, z čeho se takové porozumění skládá.
- V psychodynamickém poradenství je důležité, aby klienti získali emočně podložené porozumění souvislostem mezi minulými a současnými způsoby chování, včetně toho, jak komunikují se svými poradci.
- V poradenství zaměřeném na osobu je důležité, aby se klienti zapojili do prohlubujícího se procesu sebezkoumání, zatímco v KBT klienti pracují se svými poradci na takové formulaci svého případu, aby pochopili, jak jejich přesvědčení, emoce a chování navzájem souvisejí a jak způsobují přetrvávání jejich problémů.
- Psychodynamické a na osobu zaměřené poradenství kladou mnohem menší důraz na techniky a zastávají názor, že korektivní emoční prožitek mnohem spíše nastane na sezeních než mezi sezeními, zatímco KBT tvrdí, že mnohem pravděpodobněji nastane mezi sezeními.

#### Změna podložená kognitivně-prožitkovým porozuměním

- Jakmile klienti dosáhli určitého stupně kognitivně-prožitkového porozumění, potřebují z toho těžit a změnit se.
- Takové změny mohou být svou povahou behaviorální anebo filozofické.

#### Behaviorální změna podložená kognitivně-prožitkovým porozuměním

- Vzhledem k této skutečnosti jde v hlavních přístupech k poradenství o to, že pokud klienti nejednají podle svého nového kognitivního a prožitkového poznání, pravděpodobně nedojde ke smysluplné a trvalé změně.

#### Filozofická změna podložená kognitivně-prožitkovým porozuměním

- Někdy se stává, že nový způsob jednání nemá přímý vliv na klientovy problémy.
- Klientovy citové problémy se mohou týkat dřívějšího chování (např. pocity viny nebo hanby), nebo se může jednat o situace, kdy jiný způsob chování nezmění těžké podmínky, kterým jsou klienti vystaveni (např. nevyléčitelná nemoc).
- V jedné modlitbě se říká: "Bože, dej mi pokoru, abych dokázal přijímat věci, které změnit nemohu. Dej mi odvahu, abych měnil věci, které měnit mohu. A dej mi moudrost, abych dokázal obojí odlišit."

- V této poradenské etapě musíte svým klientům pomoci získat
- a) moudrost poznání, že musí učinit to, co zde nazývám filozofickou změnou (myslím základní změnu pohledu na věc), nezávisle na změně behaviorální,
- a b) pokoru tuto změnu uskutečnit.
- Hlavní přístupy toho dosahují různými cestami.
- Největší rozdíl zde bude mezi KBT a ostatními dvěma přístupy.

#### Propracování

- Jakmile klienti začnou jednat podle svého nového kognitivně-prožitkového porozumění nebo si vytvoří nový, konstruktivní pohled na nepříznivé životní podmínky, jež nelze změnit, musí se jim pomoci, aby z toho něco vyzískali a aby byli připraveni potýkat se s krizemi tak, aby se vyhnuli úplnému relapsu.

#### Jak klientům pomoci těžit z dosaženého pokroku

- Je tedy vidět, že klienti většinou potřebují pomoc, aby přenesli to, co se naučili v jedné oblasti, do oblastí příbuzných, a to je hlavním úkolem poradců v procesu propracování.
- Řešení a předvídání krizí jako prevence relapsu.
- Poradci ze všech hlavních poradenských přístupů se shodují, že jakmile klient učiní v poradenství pokrok, mohou se v jejich dalším vývoji objevit krize.
- Takový lapsus se liší od relapsu v následujícím ohledu.
- Zatímco lapsus je závažný, avšak dočasný zádrhel na cestě k uzdravení, relaps je podstatnější a trvalejší návrat do stavu původního problému, který způsobil, že klient vůbec vyhledal pomoc.

- V této etapě poradenského procesu je nejdůležitější 1. pomoci klientům, aby se poučili lapsu tak, aby neupadli do relapsu,
- a 2. pomoci jim předvídat lapsus k, aby se naučili zvládat příslušné faktory, ještě než k lapsu dojde.
- Důležité je pomoci klientům identifikovat to, co by se dalo pojmenovat jako rizikové faktory, tj. faktory, na něž jsou klienti zvláště citliví.

#### Jak předat otěže do rukou klienta

- Posledním úkolem poradce během procesu propracování je pomoci klientům, aby se každý stal sám sobě poradcem.
- Je-li poradenství opravdu účinné, klienti nejen dosáhnou svých cílů, ale z celého procesu si rovněž odnesou ponaučení, jak si sami pomoci v budoucnu.

#### Zakončení

- Ukončení poradenských vztahů je často pro klienty těžkým obdobím.
- Když přichází čas loučení a je třeba se vyrovnat se ztrátou, znovu se objevují jejich problémy.
- Tento pohled obvykle zastávají především psychodynamičtí a na osobu orientovaní

poradci.

- Jelikož jejich cílem není naučit klienty používat konkrétní teoretický rámec a sadu technik, zaměřují se více na vztah jako na hlavní prostředek změny (vztah "já-ty" v poradenství zaměřeném na osobu a vztah "jako kdyby" v psychodynamickém poradenství).
- A přestože všechny tři přístupy mohou být krátkodobé i dlouhodobé, psychodynamické a na osobu zaměřené poradenství bývají dlouhodobější než KBT.

Pokud se domníváte, že ukončení poradenství bude pro klienty obtížné, je velmi důležité, abyste tomu věnovali patřičný čas a těmto klientům pomohli řešit a zpracovat pocity ohledně ukončení poraden-ského vztahu, ať už praktikujete jakýkoli přístup.

Mlčenlivost a přístup  
ke kazuistickým poznámkám

- Důvěra mezi klientem a poradcem je klíčovým předpokladem pro úspěch poradenského procesu a veškeré informace od klientů jsou považovány za důvěrné.
  - Veškeré podrobnosti, které jsou sděleny supervizorovi, jsou rovněž považovány za důvěrné a údaje o klientech nesdělují žádné třetí straně bez předchozího svolení.
- Poradenský proces

- Všichni potenciální klienti absolvují úvodní rozhovor.
- Ten oběma stranám dává možnost si rozmyslet, zda si přejí společně pracovat.
- Je důležité, abyste se vy cítili příjemně se svým terapeutem a aby se on cítil schopen pracovat s vámi.
- Na konci prvního sezení si sjednáme plán na dohodnutý počet sezení.

- Nejste nijak zavázáni dostavit se na všechna dohodnutá sezení a podle svobodné vůle můžete spolupráci kdykoli ukončit.
- Po dohodnutém počtu sezení se uskuteční hodnotící sezení, na kterém společně posoudíme pokrok a určíme další postup.
- Pokud se rozhodneme dále nespolupracovat, budu se snažit vám poskytnout kontakty na jiné terapeuty nebo instituce.
- Sezení obvykle trvají jednu hodinu; pokud přijдете pozdě, přesto skončíme v obvyklou dobu, abychom nezpозdili dalšího klienta.
- Mezi sezeními ponechávám čtvrt hodiny přestávku, abych dal klientům možnost zůstat v anonymitě.
- Klienty přijímám v průběhu dne i navečer a zvláštní schůzky je možné dohodnout na víkend.

Kontakt

- Může se stát, že někdy nebudu z nejrůznějších důvodů k dispozici.
- Abych mohl přijímat zprávy, mám zřízenou důvěrnou hlasovou schránku, kterou mohou klienti používat.
- Pokud se já potřebuji kontaktovat s vámi a na telefonu vás nezastihnu, zanechám pouze své jméno a telefonní číslo.

VŠEOBECNÉ OTÁZKY

- Může být užitečné, pokud vám poradce prozradí něco o sobě. Avšak pokud na sezení poradce zeširoka rozebírá své vlastní problémy, upozorněte na to na sezení.

- Pokud se kdykoli na sezení cítíte nepříjemně, dezorientovaně nebo pod nátlakem, proberte to s poradcem. Je snazší řešit problémy hned, jak se objeví.
- Je neetické, aby poradce udržoval sexuální vztahy se svými současnými klienty, a výzkum ukázal, že pro klienty je nevhodné, aby udržovali sexuální kontakt se svým poradcem.
- Nepřijímejte od svého poradce dárky.
- To se netýká potřebného terapeutického materiálu.
- Nepřijímejte od svého poradce společenská pozvání. To se však netýká příslušných terapeutických úkolů, jako např. doprovod v situaci, kdy je třeba např. překonat nějakou fobii.
- Pokud poradce bez závažného důvodu navrhne změnu místa setkávání (např. ze střediska do svého domova), odmítněte
- Máte-li nějaké pochybnosti o přístupu, jehož se vám dostává, s poradcem to prohovořte. Pokud si i nadále nejste jistí, vyhledejte radu jinde anebo ukončete práci.
- Máte právo ukončit práci kdykoli dle svého uvážení.

## **Videotrénink interakcí**

- metoda na podporu komunikace mezi lidmi
- využívá videonahrávky běžné situace
- provádí mikroanalýzu komunikačních vzorců
- je založen na principech úspěšné komunikace
- dává nový pohled na problémovou situaci
- dává možnosti k úspěšnému řešení problému
- trénink – upevňování nového jednání opakováním
- Východiska VTI
- dobrý kontakt s druhými lidmi je pro dítě
- a jeho vývoj životně důležitý
- člověk v každé chvíli dělá to nejlepší, co dovede
- každá krize je příležitostí ke změně k lepšímu
- pozitivní přerámování situace je důležité (hledat co se daří)
- vlastní zkušenost je nejlepší učitel (nenabízet hotová řešení, ale zprostředkovat poznání)

### Postup práce VTI

- nahrávka
- analýza videonahrávky
- zpětnovazební rozhovor
- nahrávka...

### Cyklus cca 3-8 setkání

#### Čím VTI pomáhá dosáhnout změny?

- výběr vhodných momentů z nahrávky – učební pomůcka
- analýza úseku podle p.ú.k.
- rozbor těchto momentů s klientem
  - co dělám dobře
  - co dělat lépe
  - co mohu dělat jinak
- trénování nových přístupů
  - V rozboru klient získává:
  - zpětnou vazbu na své jednání
  - prostor k přemýšlení o významu svého jednání pro druhé
  - poznatky o prvcích úspěšné komunikace ve svém jednání
  - prostor pro jejich zobecnění a širokém uplatnění ve svém jednání
  - prostor k doplnění či alternativám svého jednání
  - možnost zkoušet, trénovat, cvičit si nové prvky pro zdařilou komunikaci
  - zpětnou vazbu na nové prvky ve vlastním jednání

#### VTI pomáhá v oblasti:

- rodiny
- péče o seniory
- školství
- sociálních služeb
- managementu

VTI pomáhá řešit otázky v oblasti výchovy a výuky:

- duševní potřeby dítěte
- dobrý kontakt s dítětem (v němž oběma stranám bude dobře a domluví se)
- hranice chování dítěte přijatelnou, ale důslednou formou
- rozvoj dovedností dítěte
- samostatnost a sebeobsluha dítěte
- domácí přípravu do školy
- sociálně – emočními obtíže dítěte
- opožděný vývoj
- záchvaty vzteku, dlouhodobý pláč, poruchy příjmu potravy aj.
- poruchy chování či hyperaktivita
- zdravé vztahové prostředí ve skupině/třídě
- podpora spolupráce dětí
- prevence konfliktů
- řešení vzniklých konfliktů (mezi vychovatelem a dítětem či dětmi navzájem)

Kvalitní interakce vytváří prostředí:

- kde každé dítě se cítí být přijímáno a respektováno
- kde jsou naplňovány (nejen) duševní potřeby dítěte
- individuální potřeby jsou naplňovány či usměřňovány
  - (např. úzkostné či výrazně dominantní dítě)
- které je pro dítě srozumitelné
- které pomáhá dítěti růst k samostatnosti a autonomii
- které pomáhá dítěti přijímat druhé
- které umožňuje tvůrčí spolupráci skupiny
- kde hranice jsou dítěti dávány zřetelně, ale pružně a s respektem
- kde je vedena zdařilá diskuse
- kde je konflikt řešen konstruktivně

Duševní potřeby dítěte:

- bezpečí, přijetí
- podněty: dostatek
- podněty: srozumitelnost (smysluplnost světa)
- identita:
  - vím, kdo jsem, co mohu a mám dělat
  - samostatnost: přiměřená
- otevřená budoucnost

*Všechny potřeby se vzájemně ovlivňují a podmiňují.*

## **Komunitní plánování**

Co to je komunitní plánování?

Metoda, která umožňuje zpracovávat rozvojové materiály pro různé oblasti veřejného života na úrovni obce i kraje a která výrazně posiluje principy zastupitelské demokracie.

Charakteristickým znakem metody je důraz kladený:

- na zapojování všech, kterých se zpracovávaná oblast týká
- na dialog a vyjednávání
- na dosažení výsledku, který je přijat a podporován většinou účastníků.

Co to je komunitní plánování sociálních služeb?

Metoda, kterou lze na úrovni obcí nebo krajů plánovat sociální služby tak, aby odpovídaly místním specifikům i potřebám jednotlivých občanů

Otevřený proces zjišťování potřeb a zdrojů a hledání nejlepších řešení v oblasti sociálních služeb

Zkušenosti s praktickým používáním některých principů komunitního plánování existují v České republice již nyní. Jedná se především o oblasti: ochrana životního prostředí, tvorba strategických rozvojových plánů obcí, preventivní zdravotnické programy, součinnostní programy prevence kriminality, atd. Zkušenosti s komunitním plánováním sociálních služeb mají zejména města Písek a Ústí nad Labem. Řadu zkušeností s používáním této metody lze nalézt v zahraničí.

Co je cílem komunitního plánování sociálních služeb?

Posilovat sociální soudržnost komunity

Podporovat sociální začleňování a předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců i skupin

Jaký má komunitní plánování pro obec přínos?

Zapojuje všechny účastníky systému sociálních služeb (tedy uživatele, poskytovatele, zadavatele) do přípravy a uskutečňování plánu sociálních služeb a zvyšuje tak podíl občanů na rozhodovacím procesu o způsobu jejich zajišťování, legitimizuje rozhodování řídicích a zastupitelských orgánů a zvyšuje míru zapojení občanů do dění v obci

Podporuje dialog a spolupráci mezi obyvateli, zvyšuje pocit příslušnosti ke komunitě a umožňuje objevovat nové lidské i materiální zdroje

Umožňuje obcím sdružovat stávající zdroje, zvyšuje efektivitu jejich využití

Zvyšuje dostupnost a kvalitu sociálních služeb a rozšiřuje jejich nabídku, zajišťuje, aby sociální služby odpovídaly zjištěným místním potřebám, reagovaly na lokální odlišnosti

Zvyšuje efektivitu investovaných finančních prostředků, protože je vynakládá jen na takové služby, které jsou potřebné

Jak se pozná dobře zpracovaný komunitní plán?

Je výsledkem vyjednávání mezi všemi účastníky procesu

Je naplňován v rámci širokého partnerství v komunitě

Odpovídá místním podmínkám a potřebám

Stanoví krátkodobé i dlouhodobé cíle a priority rozvoje sociálních služeb

Mapuje všechny veřejné, soukromé i dobrovolné subjekty z hlediska aktivit, které směřují k naplnění vytyčených cílů

Obsahuje systém sledování a hodnocení postupu a průběžného podávání zpráv veřejnosti

## **II. Komunitní plánování - cíle a principy**

Co je výsledkem komunitního plánování?

Výsledkem je zejména systém sociálních služeb na místní úrovni, který odpovídá zjištěným místním potřebám, reaguje na lokální odlišnosti a zajišťuje, že finanční prostředky na služby vynakládané jsou efektivně využívány.

Jaké zásady je potřeba dodržovat při zpracování komunitního plánu?

Potřeby, priority a směry rozvoje sociálních služeb musí být stanoveny lidmi, kteří v obci žijí

Veškeré činnosti na místní úrovni během přípravy i při naplňování plánu musí být provázány

Zkvalitňování sociálních služeb musí být považováno za žádoucí a důležitou součást místní politiky

Priority a směry rozvoje sociálních služeb vycházejí z přesvědčení o jedinečnosti, hodnotě, vrozené důstojnosti a právu na sebeurčení každého uživatele sociálních služeb

Co komunitní plán obsahuje?

Popis a analýzu existujících zdrojů (soupis a popis státních, obecních i nestátních poskytovatelů sociálních služeb a souvisejících služeb - zejména: zdravotnictví, školství, pracovní příležitosti, volný čas, možnosti práce dobrovolníků, možnosti sousedské výpomoci)

Statistické, sociologické, demografické údaje, apod. (např. věkové složení obyvatel regionu, porodnost a úmrtnost, prognózy demografického vývoje)

Popis a analýzu existujících přání a potřeb obyvatel v oblasti sociálních služeb

Představu budoucnosti sociálních služeb - stanovení priorit a cílů rozvoje služeb

Časový plán postupu prací a zásady, které je třeba při zpracování a naplňování plánu dodržet

Způsob, jakým budou jednotliví účastníci na místní úrovni zapojeni do vytváření a naplňování komunitního plánu - stanovení podílů odpovědnosti a závazků jednotlivých účastníků

Způsob, jakým bude KP sledován, vyhodnocován a případně měněn

Kdo KP zpracovává?

Zpracovatel vede (koordinuje) proces komunitního plánování a průběžně zpracovává dílčí písemné výstupy včetně konečné podoby komunitního plánu. V praxi mohou být použity následující možnosti:

zpracovatel KP je obec/kraj - odborník na komunitní plánování je zaměstnancem obce/kraje

zpracovatel KP je obcí/krajem pověřený subjekt - např. nestátní nezisková organizace.

V takovém případě musí být role a spoluúčast obce/kraje předem dohodnuta. Zejména je stanoveno, jak se obec/kraj procesu zpracování KP účastní, že proces akceptuje a rozhoduje v souladu se závěry KP.

Jaký je vztah mezi KP obce a KP kraje? V ideálním případě KP kraje vychází z již



dokončených KP obcí a je zaměřen především na služby, které doplňují služby poskytované obcemi. Služby zajišťované krajem mají širší, regionální působnost. Probíhá - li zpracování KP kraje a obce paralelně, je nutné zajistit oboustranné předávání a sdílení informací. Kdo se účastní přípravy komunitního plánu?

#### Zadavatel

Zadavatel je ten, kdo je odpovědný za zajištění sociálních služeb, které odpovídají místním potřebám - v našem případě se jedná o obec nebo kraj. Zastupitelé jako volení reprezentanti veřejnosti vytvářejí podpurné politické klima pro realizaci komunitního plánu. Je velmi důležité, aby obec usnesením zastupitelstva deklarovala své odhodlání rozvíjet sociální služby, které se tak stane:

- projevem politické vůle v obci/kraji
- potvrzením legitimacy komunitního plánování
- zárukou pro zapojení dalších účastníků.

#### Obec / kraj zejména:

- vytváří příležitosti pro dlouhodobé zapojování a spolupráci občanů
- je aktivní v rozšiřování řady metod řízení a plánování sociálních služeb a jejich koordinace s ostatními veřejnými službami
- podporuje spoluúčasť občanů na rozhodovacím procesu o sociálních službách
- zveřejňuje od prvopočátku srozumitelnou a dostupnou formou všechny podstatné informace o procesu i výsledcích KP
- respektuje při svém rozhodování o sociálních službách cíle a priority stanovené v KP
- stanoví jasná pravidla financování sociálních služeb, které odpovídají prioritám KP.

#### Poskytovatel

Poskytovatel sociálních služeb může být: fyzická osoba, nestátní nezisková organizace, organizace zřízená obcí, organizace zřízená krajem, organizace zřízená státem. Všichni poskytovatelé mají při komunitním plánování rovné postavení. Jejich cíle a záměry mají stejnou váhu.

#### Uživatel

Uživatel sociálních služeb je člověk v nepříznivé sociální situaci, kterému jsou služby určeny. Cíle a záměry uživatelů mají při komunitním plánování stejnou váhu jako cíle a záměry zadavatelů a poskytovatelů. Vyhledávání, oslovování a zapojování uživatelů do práce na komunitním plánu je nenahraditelná možnost, jak zjistit potřeby v sociálních službách, jak získat informace o kvalitě poskytovaných služeb, jak objevit existující mezery v jejich nabídce a jak objevit nové zdroje pro uspokojování potřeb (např. svépomocné aktivity).

#### Co získá uživatel a poskytovatel, zapojí-li se do komunitního plánování?

- Možnost podílet se na utváření celkového systému sociálních služeb
- Příležitost prosazovat vlastní zájmy a cíle
- Příležitost k navázání nové spolupráce
- Informace o aktivitách, potřebách a trendech v oblasti sociálních služeb

#### Veřejnost

Veřejnost musí být průběžně seznamována se záměry, výsledky a cíli komunitního plánu. Cílem předem připravené informační strategie je zajistit přístup veřejnosti k informacím. Je žádoucí, aby se veřejnost procesu KP účastnila od samého počátku.

Další organizace

Při přípravě KP jsou osloveny a vyzvány ke spolupráci místní organizace i zájmové skupiny, kterých se poskytování sociálních služeb dotýká (např. veřejné instituce, nemocnice, úřad práce, školy, NNO, policie), ale také občanské iniciativy, etnické skupiny včetně skupin, se kterými je obtížná komunikace. Čím vyšší je míra zapojení dalších organizací, která se liší podle jejich dalšího podílu na naplňování priorit a cílů komunitního plánu, tím vyšší je efektivita procesu komunitního plánování.

Jaké jsou hlavní principy komunitního plánování?

Partnerství mezi všemi účastníky - potřeby a cíle všech účastníků mají stejnou váhu. Názorům všech stran musí být dopřáno stejného prostoru.

Zapojování místního společenství. Při zapojování místního společenství je nutné hledat různé metody a formy oslovení a zapojení tak, aby nabídka ke spolupráci byla srozumitelná (např. podle bydliště, způsobu života, zájmů, socioetnické příslušnosti, atd.). Nikdo nesmí být vylučován a diskriminován.

Hledání nových lidských a finančních zdrojů. Nelze zapomínat na spolupráci s podnikateli, která může být oboustranně přínosná, na význam práce dobrovolníků, svépomocných skupin, domácích pečovatelů včetně sousedské výpomoci. Komunitní plánování sociálních služeb je jedním z nástrojů pro zlepšení kvality života v obci.

Práce s informacemi. Je nezbytné zajistit rovný přístup k informacím uvnitř řídicí struktury a zajistit předávání informací veřejnosti. Budou - li informace pravidelně předávány, bude možné očekávat relevantní připomínky a podněty. Je nutné stanovit, jak bude možné vznášet připomínky a jak bude s připomínkami nakládáno.

Průběh zpracování KP je stejně důležitý jako výsledný dokument. KP nezpracovává skupina expertů. Proces KP znamená vyhledávání, zapojování a diskusi různých lidí. Tento proces umožňuje, aby navržený systém sociálních služeb byl jedinečný a neopakovatelný a plně odpovídal místním podmínkám a zdrojům. Zohlednění již vytvořené a osvědčené spolupráce. Dobře fungující spolupráce může být inspirací pro ostatní účastníky KP. Prohloubení spolupráce mezi všemi účastníky přináší kvalitnější nabídku sociálních služeb.

Kompromis přání a možností. Výsledkem komunitního plánování je vždy kompromisní řešení mezi tím, co chceme, a tím, co máme k dispozici. Možnosti v tomto případě nejsou pouze materiální, finanční a lidské zdroje, ale také dohoda vymezující, kdo a jak se bude na dosažení stanovených cílů KP podílet.

III. Jak postupujeme při zpracování KP?

## FÁZE KOMUNITNÍHO PLÁNOVÁNÍ

### 1. fáze

S čím je třeba začít

- zformování prvotní pracovní skupiny
- určení, koho je třeba do přípravy KP zapojit
- způsob oslovení a přizvání dalších účastníků
- plán pro získání politické podpory ze strany obce
- informační strategie

### 2. fáze

Vytvoření řídicí struktury pro KP

- zapojení všech účastníků procesu
- vytvoření organizační a řídicí struktury pro zpracování KP

- stanovení pravidel jednání řídicí struktury

### 3. fáze

Porozumění  
problémům  
v komunitě

- představení cílů, zájmů a potřeb všech účastníků
- vytvoření a zveřejnění mechanismů pro aktivní spoluúčasť veřejnosti
- provedení analýzy potřeb a zhodnocení existujících zdrojů
- zhodnocení silných a slabých stránek existujícího systému sociálních služeb
- vyjmenování příležitostí a rizik a nastínění trendů pro rozvoj sociálních služeb

### 4. fáze

Návrh rozvoje  
sociálních služeb

Představa rozvoje sociálních služeb obsahuje zejména:

- hlavní hodnoty, které tvoří její základ a které budou při zpracování KP a jeho následném naplňování respektovány a dodržovány,
- směr, kterým se budou sociální služby nadále ubírat,
- cíl, kterého má být dosaženo a priority
- překážky, které bude nutné překonat,
- regionální i nadregionální zdroje, kterých lze využít
- představa rozvoje sociálních služeb je akceptována většinou účastníků komunitního plánování

### 5. fáze

Strategie rozvoje  
sociálních služeb

- plán postupných kroků a úkolů k dosažení stanovených cílů a priorit
- systém sledování realizace komunitního plánu
- zpracování konečné verze komunitního plánu
- předložení textu KP k připomínkování veřejnosti
- schválení KP zastupitelstvem

### 6. fáze

Od plánování  
k provádění

- uskutečňování plánu
- informování veřejnosti o uskutečňování KP
- průběžné vyhledávání a zapojování nových partnerů
- nástroje umožňující provést změny v původním KP

## **Metodické doporučení k sociální práci s ohroženou rodinou**

- I. Sociální práce s ohroženými rodinami
- Chybným předpokladem sociálních pracovníků je přesvědčení, že ohrožená rodina, si své problémy plně uvědomuje a je sama schopna vyhledat zdroj pomoci, s jehož přispěním by mohla dosáhnout potřebných změn.
  
- Přístup těchto rodin
- ke službě může být blokován už jen tím,
- že o ní neví,
- že v rodině nikdo nemá telefon,
- že je služba v příliš velké vzdálenosti od bydliště rodiny,
- že nedostatečné verbální a sociální dovednosti dospělých členů rodiny brání ve formulaci „zakázky“,
- že služba vyžaduje (pravidelnou) docházku a není poskytována v domácím prostředí,
- že se na službu musí dlouho čekat, že si žádá finanční příspěvek aj.
  
- Využívání služeb těmito rodinami je navíc komplikováno jejich častou ambivalencí k sociálním službám.
- Jejich kontakt se službou je nejčastěji iniciován
- institucemi, jako jsou: soud, škola, místní úřad, policie aj., a to ve fázi neúnosné rodinné krize nebo pokud je porucha u jednoho člena rodiny natolik závažná, že vzbudí pozornost okolí.
- Ochota členů docházet do instituce poskytující odbornou pomoc není vysoká.
- Pro ohrožené rodiny je typické, že nedodržují dohodnuté termíny, případně se v dohodnutých termínech nedostaví ti členové, kteří byli pozváni.
- V případě, že přeci jen využijí pomoci některé ze sociálních služeb, po odeznění nejakutnější krize ze služby odcházejí, neboť nejsou schopni dlouhodobější systematické spolupráce.
- Cílem práce s rodinou by tedy měla být snaha o zajištění nabídky účinné podpory a pomoci s řešením, co nejširšího spektra problémů, které mohou rodiny zatěžovat a které mohou být tímto způsobem zmírněny.

Dílními cíli poskytování služeb pro rodinu je :

- umožnit členům rodiny setrvat nebo se navrátit do jejich přirozeného prostředí,
- předcházet sociálnímu vyloučení rodin,
- podporovat duševní zdraví a psychickou stabilitu rodinných příslušníků jako prevenci rozpadů rodin,
  
- Řešit konflikty a problémy v partnerském a rodinném soužití ve snaze obnovit soběstačnost a funkčnost rodiny,
- podporovat ohrožené rodiny, pomáhat rodičům při problémech s výchovou a péčí o děti.
- Rodina současně potřebuje jak materiální, tak nemateriální podporu a pomoc.

Podmínky spolupráce s rodinou:

1. snažit se o vybudování důvěry mezi pracovníkem a členy rodiny, tzn., že rodina by měla vnímat pracovníka jako prostředek pomoci,
2. znát potřeby a problémy jednotlivých rodin,
3. mít k dispozici širokou škálu možných forem práce s rodinou,
4. ponechat rodině prostor, aby problém sama definovala, cíl práce stanovuje pracovníce až

ve spolupráci s rodinou, přičemž vždy podporuje schopnost rodiny řešit náročnou situaci vlastními silami,

- 5. po celou dobu spolupráce se snažit rodinu motivovat a povzbuzovat, a tím posilovat její kompetence.

#### Sanace dysfunkčních rodin

- Slovo sanace pochází z latiny a znamená vyléčení, uzdravení či napravení.
- V sociální práci s rodinami se jedná o postupy podporující fungování rodiny.
- Cílem je především zachování nebo obnovení funkcí rodiny v jejím přirozeném prostředí a udržení dítěte v podmínkách funkční rodiny, nejlépe biologické.

- Podporována je především činnost sociálně terapeutická, výchovně-vzdělávací a aktivizační.
- Tyto činnosti spočívají zejména v posilování rodičovského chování, snížení závislosti na poskytování dlouhodobé pomoci a snížení rizika opakování sociálního selhání
- Sanace rodin zapadá do mezinárodního kontextu sociálně-právní ochrany dětí,
- především s ohledem na Úmluvu o právech dítěte OSN z roku 1989, kterou Československo ratifikovalo v roce 1991.

#### Sanace rodiny – právní rámec

- Téma sanace rodiny je v legislativních úpravách sociální práce novinkou.
- Je upravena novelou zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí (rozsáhlá novela č. 134/2006 Sb., která nabyla účinnosti 1. 6. 2006) a nově zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, který platí od ledna 2007.
- V rámci Zákona o sociálních službách lze nalézt sanaci rodiny ukrytou pod oddílem s názvem „Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi“.
- Je zařazena mezi služby sociální prevence, které pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, jež jsou ohroženy
  - z důvodu krizové sociální situace,
  - životními návyky
  - a způsobem života vedoucím ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňujícím prostředím
- a ohrožením práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby.
- Sociálně aktivizační služby pro rodinu s dětmi jsou terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem,
- u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobé krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat,
- a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje.

#### Nejčastější problémy ohrožených rodin

- Problémy rodin představují propojený systém, který nelze obecně schematizovat ve smyslu příčin a následků.
- Za nejčastější témata spolupráce lze zjednodušeně považovat:
  - sociokulturní znevýhodnění rodiny a jeho projevy (může se projevit při uplatnění rodičů na trhu práce, kulturní a jazykové znevýhodnění i odlišná společenská pravidla komplikují prospívání dětí ve školách dimenzovaných na jiný sociokulturní standard),
  - zdravotní znevýhodnění některého z členů rodiny (duševní či tělesné onemocnění, včetně závislostí, rodiče komplikující fungování rodiny),

- ohrožení chudobou a sociálním vyloučením (se zvláštní pozorností věnovanou neúplným a vícedětným rodinám),
- nedostatek schopností a dovedností, příp. motivace, zejména v oblasti
- uplatňování rodičovských kompetencí (nejasná pravidla týkající se výchovy dětí, nedostatek času na dítě, zanedbávání či deprivace,
- Problematický výchovný styl od přehnané tvrdosti, hyperprotektivity,
- až po absenci výchovných postupů) a vztahové problémy v rodině (domácí násilí, partnerská krize či rozpad, syndrom zavrženého rodiče apod.),
- výchovné a výukové problémy dětí s nebo bez zjevné vazby k okolnostem uvedeným výše (školní neprospívání, zanedbávání školní docházky, útky z domova, delikvence atd.),
- odebrání dětí z rodiny do ústavního zařízení a podpora rodičů v dosažení návratu dítěte zpět do rodiny.

Typické problémy rodin ohrožených sociálním vyloučením:

- neplacení a dluhy na nájemném, řeší vyjednávání s cílem navést klienta na placení závazků, tj. nájemného, služeb, stravného ve škole či školce a splácení dluhů a pomoc s vypracováním a dojednáním splátkového kalendáře,
- využití příjmů, řeší vyjednávání a nácvik s klientem s cílem zvýšit jeho schopnost efektivně nakládat se svými příjmy,
- docházka dětí do školy, řeší vyhledávání dětí, které mají problém s pravidelnou školní docházkou, vyjednávání a pomoc s cílem odstranit příčiny tohoto stavu,
- domácí příprava dětí, řeší monitoring patologických způsobů trávení volného času a navedení dětí na způsoby alternativní – kombinace práce v rodině a na ulici a především doučování zajišťované dobrovolníky  
organizace přímo v rodinách klientů,
- toxikomanie, řeší monitoring, harm reduction (snižování či minimalizace poškození drogami u osob, které v současnosti drogy užívají a nejsou motivovány k tomu, aby užívání zanechaly), poradenství, osvětová činnost,  
navedení na kontaktní centra, případně léčebná zařízení, prostituce, gangy mladistvých, řeší  
poradenství a asistence, spolupráce s odděleními sociální prevence takovou formou, která nepředstavuje pro klienta ohrožení, možnosti vzdělávání a uplatnění pro děti, řeší nabízení  
možností dalšího směřování a rozvoje dětí na základě jejich schopnosti a motivace (školy, zájmové kroužky, učební obory, ZUŠ, střední školy), podpora žáků  
zvláštních škol, kteří mají motivaci a možnosti přestoupit na základní školu, nezaměstnanost,  
řeší v krátkodobém horizontu zapojování nezaměstnaných klientů do různých činností  
prospěšných pro komunitu s cílem udržovat a rozvíjet jejich pracovní kompetence a motivaci,

- zdravotní problémy, řeší monitoring hygienické situace a pomoc při jejím
- zlepšování, asistence v případech dlouhodobé nemoci, postižení nebo
- invalidity formou navedení na příslušné organizace poskytující zdravotní a sociální péči,
- lichva, řeší monitoring „služby“ lichvářů, osvětlení zhoubnosti využívání půjček, pomoc klientům vyjít s jejich příjmy, aby si půjčovat nemuseli,  
v případě potřeby spolupráce s orgány činnými v trestním řízení,
- občanství, řeší poradenství v případech neuděleného státního občanství
- ČR a odeslání, příp. kontaktování příslušné organizace, která je schopna ho vyřídit,

- vyplácení sociálních a jiných dávek, především řeší situace, kdy rodině nejsou vypláceny dávky z různých důvodů,
- bydlení, řeší asistence rodinám, které bydlí v nevyhovujících podmínkách, pomoc při zlepšování těchto podmínek,
- konflikty mezi rodinami, klientem a okolím, řeší vyjednávání, mediace konfliktu,
- diskriminace a porušování lidských práv, řeší vyjednávání, mediace, základní poradenství, navedení na odbornou právní pomoc, podporu klienta.

#### Zásady pomoci ohroženým rodinám

1. Poskytnutí základního poradenství, tzn. pomoc při vyhledávání a poskytování informací, poskytování rad a doporučení týkajících se optimálního chování klientů
- 2. Spolupráce s dalšími subjekty, především neziskovými organizacemi, které mají ve své náplni „program sanace rodiny“.
- 3. Podpora a posilování přirozené sítě vztahů uživatele, tzn., že pomáhá klientům vybudovat či obnovit vztahovou síť rodiny.
- 4. Nabízí a pomáhá zajistit vhodný program pro využití volného času dětí, především u rodin s nízkou sociální úrovní, přitom spolupracuje se školami, pověřenými osobami, zájmovými sdruženími a dalšími subjekty.
- 5. Zvláštní pozornost zaměřuje na pomoc dětem, které ukončily školní docházku, při získávání možnosti pokračovat v další přípravě na povolání, zejména jde-li o děti propuštěné z ústavní výchovy, ochranné výchovy nebo výkonu trestu odnětí svobody.
- 6. Poskytuje rodičům pomoc po dobu umístění dítěte do zařízení pro výkon ústavní výchovy, nebo do zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc,
- 7. Za účelem zjištění, zda trvají důvody pro pobyt dítěte v ústavním zařízení, dodržuje pracovnice uložené povinnosti:
  - nejméně jednou za 3 měsíce navštívit dítě, kterému byla nařízena ústavní výchova nebo uložena ochranná výchova,
  - - nejméně jednou za 3 měsíce navštívit rodiče dítěte, kterému byla nařízena ústavní výchova nebo uložena ochranná výchova.

#### Cílem poskytování sociálních služeb je:

- • snížit počty dětí, které jsou umístěny do ústavní výchovy z důvodu nefunkčnosti rodiny nebo jejich sociálních či bytových problémů,
- • překonat důsledky sociálního vyloučení sociálně slabých rodin, které se projevují v odebrání dětí do ústavních zařízení,
  - přispět k integraci sociálně slabých posílením jejich důstojnosti, sebevědomí a soběstačnosti jako šancí k tomu, aby se stali rovnocennými členy společnosti,
    - přispět ke zvýšení práva dětí vyrůstat v přirozeném prostředí rodiny,
- • posilovat kontakt dětí umístěných v zařízení ústavní výchovy se svými rodiči nebo jinými příbuznými,
- • preferovat mimosoudní řešení konfliktů a zamezit nadužívání institutu ústavní výchovy jako řešení problému rodin.

#### Doporučená kombinace sociální práce:

- 1. Terénní sociální práce, jejímž posláním je snižovat míru sociálního vyloučení a chudoby jednotlivců i celých rodin.
  - Cílem je zastavení zhoršování situace klientů a zlepšení sociálních dovedností, životní úrovně a spokojenosti.

- 2. Šetření v domácnostech rodin - předpoklady
- a) poznat dobře prostředí, ve kterém rodina žije,
- b) pracovat s ohledem na specifické podmínky v těchto rodinách,
- c) porozumět příčinám nepříznivé situace,
- d) řešit sociální situaci komplexně jako soubor souvisejících příčin, a následků,
- e) hledat taková řešení, která povedou k osamostatnění klienta.
- 3. Jednání v kanceláři pracovníka, cílem těchto jednání není klienty kontrolovat. Pracovník je v pozici průvodce klienta, nikoli jeho opatrovníka.
- Snaží se zjistit si o daném problému odpovídající informace z různých zdrojů a na jejich základě vyjednat s klientem, případně s dalšími zúčastněnými, způsob řešení.