

ROLE SOCIÁLNÍCH POTŘEB PŘI DEFINOVÁNÍ SÍTĚ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ZJIŠŤOVÁNÍ (SOCIÁLNÍCH) POTŘEB PRAKTICKÁ ČÁST

Valašské Meziříčí

OBSAH KURZU 2. DEN

- Empatická laboratoř, koláč emocí
- Zážitkové modelové situace
- Interkulturní rozdíly
- Zvládání konfliktních situací
- Protistresová relaxace
- Závěr

Technika: Empatická laboratoř

- Při této technice jde o to, aby účastníci porozuměli tomu, jak se uživatelé/potenciální uživatelé sociálních služeb cítí ve svém vlastním světě – není to schopnost předpokládat, jak by se cítili v jeho/její situaci, a ani poznání o tom, jak by se v takové situaci cítili jiní lidé.

Kroky:

Rozdělte se do trojic, pokud možno s lidmi, aby se neznali moc dobře.

- Hrajte postupně role: A „hovořícího“ - klienta, B „naslouchajícího“ - sociálního pracovníka/starostu apod., C „pozorovatele“, který poskytuje zpětnou vazbu.
- Hovořící nemluví více než 10 minut, poslouchající se snaží porozumět a ověřit si svoje porozumění. Nesmí vzniknout diskuse.
- Hovořící, poslouchající a pozorovatel mají potom 5 minut na diskuzi - co v daném procesu pozorovali, a identifikují to, co se naučili a prožili.
- Následuje výměna rolí, hovořící je nyní pozorovatelem, pozorovatel poslouchajícím a poslouchají hovořícím. Opakují se kroky (3) a (4) Naposled si vymění role, aby si každý zkusil každou z rolí.
- Svoje zjištění o tom „Co jste se naučili/zažili o empatii“, se připevní na tabuli, aby k nim měl každý přístup po dobu celého kurzu

Reflexe o empatické laboratoři:

- Jak se cítil hovořící s ohledem na lidi, o kterých mluvil?
- Jak hovořící projevil své pocity?
- Jak jste se cítili vy v roli naslouchajícího a na co jste mysleli po dobu poslouchání?
- Jak se podle vás cítil poslouchající? (podle hovořícího a pozorovatele)
- Co se účastníci při tomto cvičení naučili nebo zažili v souvislosti s empatií?

Technika: Koláč emocí

- Účastníci zakreslí do kružnice emoce v té míře, v jaké je mohou prožívat uživatelé/potencionální uživatelé sociálních služeb.
- Pokusí se vystihnout specifické emoce, které mohou být typické pro jednotlivé uživatele/potencionální uživatele sociálních služeb.

Zážitkové modelové situace

- Říkali jste si někdy, jaké to asi je žít s handicapem?
- Jak se asi člověku na vozíčku jezdí po městě, jak se slepec dokáže orientovat a vykonávat každodenní činnosti?
- Jaké asi může mít potřeby?

Zážitkové modelové situace

- Pojdme si vyzkoušet několik zážitků s handicapem na vlastní kůži.
- Vyzkoušíme si pohyb na invalidním vozíku, běžné domácí práce se simulací zrakové vady, rozhovor se simulací sluchové vady a další.

Zásady komunikace s osobami se sluchovým postižením

- prostředí bez rušivých vlivů
- navážeme a udržujeme oční kontakt
- osvětlení, viditelnost obličeje (ruka přes ústa, vousy)
- zjišťujeme, jaké komunikaci dává člověk, se kterým jednáme, přednost (tlumočnická, znakový jazyk, psaná forma)
- předem sdělíme téma rozhovoru
- pomalejší tempo řeči, důraz na neverbální komunikaci
- oslovujeme přímo člověka, se kterým mluvíme, pokud má doprovod/tlumočnicka
- ověřujeme porozumění

Zásady komunikace s osobami se zrakovým postižením

- zdravíme jako první, při příchodu dáme najevo svou přítomnost
- ptáme se předem, zda můžeme pomoci
- nerušíme vodícího psa, pokud ho má člověk s sebou

Zásady komunikace s osobami s mentálním postižením

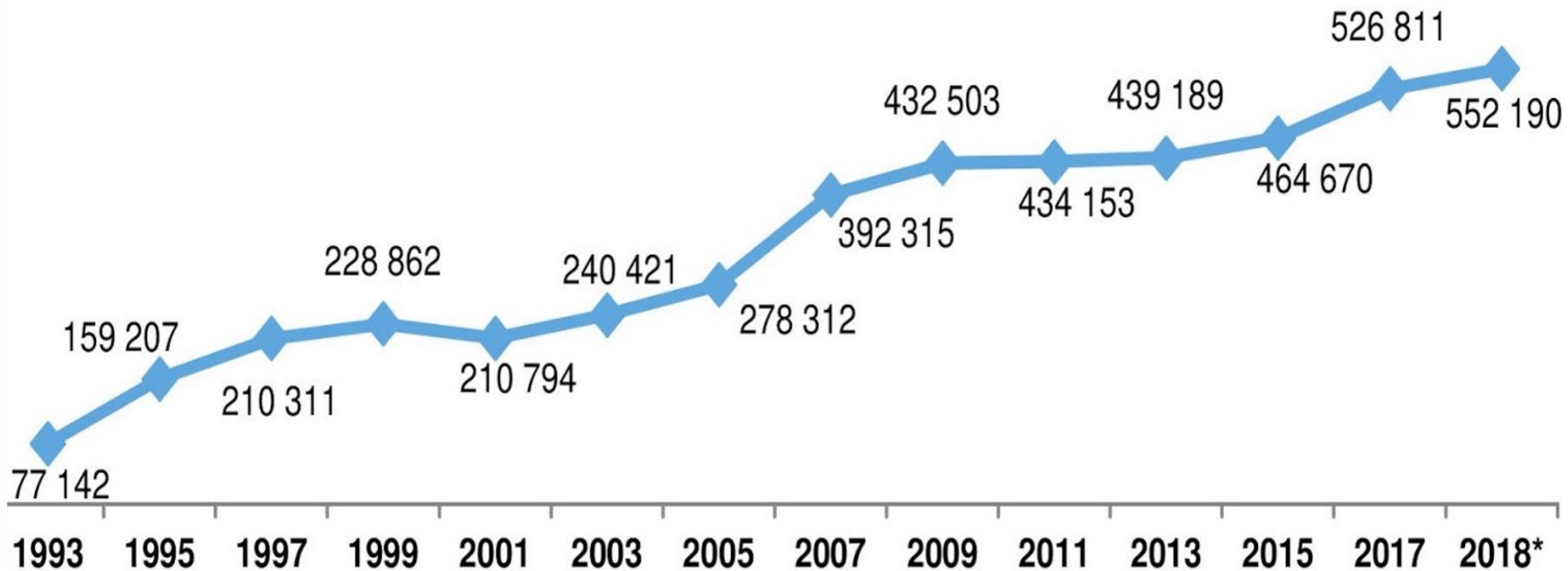
- jsme tolerantní, vstřícní, trpěliví
- nenecháme se zaskočit nestandardními projevy
- nastavíme a dodržujeme hranice
- mluvíme pomalu, jednoduše
- při komunikaci s dospělým vykáme a používáme řeč dospělých

Zásady komunikace s osobami s tělesným postižením

- nestojíme nad člověkem, s kterým komunikujeme (na vozíku)
- máme na paměti, že vozíčkář má jiný zorný úhel
- předpokládáme normální intelekt i přes zvláštní projevy

INTERKULTURNÍ ROZDÍLY V KONTEXTU ZAČLEŇOVÁNÍ DĚTÍ A ŽÁKŮ CIZINCŮ

Počty cizinců v ČR



zdroj: ČSÚ

INTEGRACE

Klíčová role MV ČR

Centra na podporu integrace cizinců

na úrovni kraje vytváří prostor pro řešení aktuálních problémů týkajících se cizinecké problematiky.

<http://www.integracnicentra.cz/>

NNO

- poradenství
- interkulturní pracovníci
- programy a aktivity
- vzdělávání



INTEGRAČNÍ
CENTRUM
PRAHA



Poradna
pro integraci

...META*



INBAZE



SLUŽBY INTERKULTURNÍCH PRACOVNÍKŮ

asistence při
jednání s rodiči

propojení s
dalšími
potřebnými
službami

tlumočení,
překlady

pomoc s
vysvětlením
fungování českého
školství

pomoc při jednání
s institucemi

Nejčastější potíže z praxe

- komunikace
- orientace v českém prostředí
- nízké povědomí o fungování škol a dalších institucí
- problémy s chováním dětí (zátěžová situace – stres, uzavření x agrese)
- příprava do školy

Žáci se speciálními vzdělávacími potřebami

- legislativa (zákon 561/2004 Sb., vyhláška 27/2016 v aktuálním znění)
 - ▶ žák se zdravotním postižením
 - ▶ žák se zdravotním znevýhodněním
 - ▶ žák se sociálním znevýhodněním
- žák cizinec x žák s OMJ (odlišným mateřským jazykem)
- ŠPZ - škola - rodiče

Interkulturní rozdíly

Ukrajinci

asi 140 000 v ČR

po Slovácích nejpočetnější skupina cizinců

Rusové

asi 30 000 v ČR

důvody migrace: studium, podnikání, práce

Školství

- odlišné známkování
- odlišný harmonogram (prázdniny, svátky)
- aktivní přístup rodičů vs. jazyková bariéra

Komunikace

- emotivnější
- přímočařejší (x zdvořilostní fráze)
- důraz na vnější atributy



Vietnamci

asi 62 000 v ČR

složení:

1. generace (starousedlíci, po r. 1989 jako dospělí)
- 1,5. generace (přišli ve školním či předškolním věku)
2. generace (narodili se v ČR, „banánové děti“ - krize identity)
 - většinou přichází s vidinou návratu do Vietnamu (x motivace učit se ČJ, začlenit se)
 - pracovní vytížení („české babičky“)
 - děti v předškolním věku do Vietnamu

Školství

- obrácené známkování
- odlišný harmonogram (sobota, spaní po obědě, prázdniny, svátky)
- školní uniformy
- velký počet žáků ve třídě
- učitel autorita, ZŠ supluje rodinnou výchovu

Komunikace, praxe

- jazyk
 - latinka
 - tykání x vykání
- neverbální komunikace (úsměv, pohled do očí)
- přetížení žáků, nedostatek volného času

Číňané

asi 7 600 v ČR

důvody pobytu:

práce (restaurace, obchody, nadnárodní firmy, věda a výzkum), studium

Školství

- velké sociální rozdíly (x školy u nás)
- odlišný harmonogram (odpoledne, spaní po obědě)
- zaměření na výkon, i kroužky (není způsob relaxace)
- autoritativnost (x přátelský přístup vnímán jako nedostatek autority)

- dárky - úcta, respekt
- velký počet žáků - děti nejsou zvyklé diskutovat, vyjadřovat vlastní názor

Komunikace, praxe

- přetíženost dětí
- neverbální komunikace (podávání ruky, děkování, zakrývání emocí)
- sociální izolace, absence kontaktu s českým prostředím
- v Číně se žáci se SVP vzdělávají zvlášť (x ŠPZ - zájem dítěte, podpora ČJ)

Arabové

asi 7 000 v ČR

Sýrie, Egypt, Tunis
muslimové i křesťané
různý styl života

důvody pobytu: studium, práce
(od kebabu po IT sektor), lidé
s MO (z válečných oblastí)

Školství

- v důsledku válečných konfliktů každé 5. dítě nechodí do školy
- rozdíly v systému země od země (kolonialismus)

- socioekonomické rozdíly - kvalita vzdělávání (státní, soukromé), prestiž
- ne družina, obědy

Komunikace, praxe

- nechápou důležitost dokumentů
- často nepoužívají mail, web
- tykání x vykání, podávání ruky
- dárky - vděk

Doporučení pro komunikaci s cizinci

- kvalitní první kontakt jako základ úspěšné spolupráce
- předem připravené (přeložené) informace, dokumenty
- přizvání interkulturního pracovníka (interkulturní pracovník vs. dítě jako tlumočnick)
- používat jednoduchá vyjádření
- ověřovat porozumění
- domluvit způsob komunikace (ne vždy funguje email)
- osobní prostor, podávání ruky

doporučení pro začleňování:

- rozvoj českého jazyka na komunikační úrovni
- zapojovat dítě průběžně do aktivit, kolektivu
- hledat, zdůrazňovat silné stránky dítěte (motivace, sebevědomí)
- pravidelná komunikace s rodiči

www.inkluzivniskola.cz

Ukázky písma

ARABŠTINA

التعلم الإلكتروني مناسب للمبتدئين في تعلم اللغة التشيكية كلغة ثانية. وهو جيد لممارسة المفردات، ولكن أيضًا التحدث والاستماع في إطار الثمانية مواضيع الأساسية مثل المدرسة والأسرة والمدينة، وإلخ. كما يتضمن قسمًا لممارسة القواعد النحوية اللغة الأساسية (الأجناس وحروف الجر

ARMÉNŠTINA

Դիմումում նշված տեղեկությունները կստուգի դպրոցը՝ երեխայի ծննդյան վկայականի և օրինական ներկայացուցչի անձը հաստատող փաստաթղթի հիման վրա, դպրոց սկսելուց առաջ տեղեկատվական հանդիպման ժամանակ: Ամսաթիվը կորոշվի ըստ առկա իրավիճակի.

BULHARŠTINA

Електронно обучение, подходящо за начинаещи по чешки като втори език. Подходящо за практикуване на речников запас, но и за говорене и слушане в рамките на осем основни теми като напр. *в училище, семейство, град* и т.н. Съдържа и раздел за практикуване на основна граматика (родове, предлози, глаголи). Необходимо е да влезете със собствен имейл.

MONGOLŠTINA

Онлайн сургалт нь чех хэлийг хоёр дахь хэл болгон сурч байгаа эхлэн сурагчдад зориулагдана. Үндсэн найман сэдвийн хүрээнд, жишээлвэл, *сургууль, гэр бүл, хот* гэх мэт сэдвээр үгсийн сангийн, ярианы ба сонсголын дасгалуулыг хийх хэрэгтэй. Үндсэн хэл зүйн дасгал хийх салбар бас оролцоно (хүйс, угтвар үг, үйл үг гэх мэт байна). Та нар өөрийнхөө и-мэйлээр дараах вэб-сайт руу орно уу.

RUMUNŠTINA

E-learning potrivit pentru începătorii limbii cehe ca a doua limbă. Potrivit pentru exersarea vocabularului, dar și a exprimării și înțelegerii textului audiat în cadrul a opt teme de bază, cum ar fi de ex., *la școală, familia, orașul etc.* De asemenea, include o secțiune dedicată exersării gramaticii de bază (genuri, prepoziții, verbe). Este necesară autentificarea cu propriul e-mail.

VIETNAMŠTINA

Hoạt động của các trường mẫu giáo (bao gồm các trường và lớp được thành lập theo Điều 16, khoản 9 Luật Giáo dục) được duy trì như trước đây, tức là tuân thủ các quy tắc hoạt động theo Sách hướng dẫn. Trẻ em và giáo viên không bắt buộc phải đeo khẩu trang. Các nhân viên và những người khác di chuyển trong trường có nghĩa vụ phải đeo khẩu trang trong suốt thời gian có mặt ở trong trường.

<https://orientalni-jazyky.cz/thema/arabstina/prepis-ceskych-jmen>

Přepis českých jmen do arabštiny

Alena

أَلِنَا

Petr

بَيْتْر

Hana

هَانَا

Renáta

رَيْنَاتَا

Jan

يَان

Tereza

تِيرِيْزَا

Jana

يَانَا

Václav

فَاتْسِلَاف

Markéta

مَارِكِيْتَا

Martina

مَارْتِيْنَا

Klára

كَلَارَا

Monika

مُونِيْكََا

Mil oš

مِيلُوْش

<https://orientalni-jazyky.cz/thema/arabstina/prepis-ceskych-jmen>

Zvládání konfliktních situací

- skupinové hraní rolí pod vedením a s komentáři lektora
- všichni účastníci se postupně zapojí do modelové situace, každý participuje na jedné části mediačního procesu

Doporučení pro jednání s agresivním klientem

- zachovat klid, nezvyšovat hlas
- sledovat verbální i neverbální projevy
- nenarušit osobní prostor, nedotýkat se, nedívat se dlouze do očí
- ponechat si prostor pro únik

Zvládání vlastního strachu

- zhluboka dýchat
- přemýšlet o postupu
- mírnit svou zlost, odpor, obavy
- dát najevo akceptaci člověka - odmítnout pouze chování

Hledání řešení

- nemusíte vše vyřešit
- obraťte se na jiné
- snažte se rozpoznat důvody krize
- uspokojte potřeby klienta

Co dál...

1. Zůstaňte s tím, kdo se zlobí.
2. Odstraňte vše, co by se dalo použít k násilnému jednání.
3. Spíše naslouchajte, než mluvte.
4. V informacích hledejte fakta. Snažte se vysledovat, co se skutečně stalo.
5. Snažte se uvědomovat si, co se opravdu stalo. Někdy emoce zkreslí skutečnost.
6. Uklidněte rozbouřenou hladinu. Začít musíte u sebe.
7. Snažte se vcítit do ostatních. Jaký význam má situace pro ně, čeho chtějí dosáhnout?
8. Pokuste se končit situaci tak, aby nepřetrvávaly negativní pocity, strach, touha po pomstě. Je dobré končit omluvou, vyjasněním, smírem.
9. Uvažujte o další perspektivě.
10. Následky těžkých zážitků je potřeba zpracovat.

podle Jara Křivolakého

PROTISTRESOVÁ RELAXACE

Autogenní (Schultzův) trénink

Psychofyziologická metoda zaměřená na uvolnění napětí a zklidnění nervového systému.

Postup při autogenním tréninku

Příprava: Najděte si tiché, příjemné prostředí, posadte se nebo si lehněte a uvědomte si své tělo a dech.

Uklidněte si mysl, nevnímejte okolí.

Zavřete oči a v duchu si opakujte: „Jsem klidný / á“.

Pomalu, hluboce se nadechněte a pomalu vydechněte. Ujistěte se, že se cítíte příjemně a pohodlně.

Cvičení

Soustředte se na tíhu ramen/rukou a nohou. V mysli si představte, že vaše ruce a následně nohy jsou těžké, např. jako olovo, nebo jsou tak těžké, že je to táhne směrem dolů. V duchu si pomalu opakujte: „Jsem naprosto klidný (1x)“, potom: „Moje pravá ruka je těžká (6x), moje levá ruka je těžká (6x), moje obě ruce jsou těžké“ (6x). Následně: „Jsem naprosto klidný“ (1x). Přejděte na nohy: „Moje pravá noha je těžká (6x), moje levá noha je těžká (6x), obě moje nohy jsou těžké (6x)“.

Představujte si, že vaše svaly jsou uvolněné, ochablé, těžké jako olovo.

Spojte příkazy v mysli s představou tíže.

Na závěr: „Jsem naprosto klidný/á“ (1x). Provádějte 2-3 minuty.

Dechová a relaxační cvičení k prevenci vzniku stresu a úzkosti

- Relaxační cvičení slouží k nácviku klidové fáze, která pomáhá při stresových stavech a úzkosti. Fungují ale i jako výborná preventivní cvičení, která redukuje a zmírňují stresové a úzkostné stavy.
- Mnoho z nepříjemných tělesných projevů úzkosti, jako je např. bušení srdce, bolest na hrudi, pocit dušení, tlak v žaludku, průjmy a další gastrointestinální problémy, můžeme zmírnit pomocí dechových cvičení. Proč tomu tak je? Po fyziologické stránce jsou stavy úzkosti, stresu a napětí způsobeny a udržovány změnou poměru kyslíku a kysličníku uhličitého v krvi.
- S tím je spojeno vyplavení kyseliny mléčné do svalstva, které způsobuje pocity napětí, zatnutí svalstva, bolesti páteře a mnoho dalších psychosomatických problémů.
- Naučit se správně dýchat není tak jednoduché, jak se na první pohled zdá, a je třeba dbát na to, abychom si neautomatizovali nějaký dechový „zlozvyk“, který by se pak otočil proti nám.

Jak rozdýchat mírnější formu úzkosti?

- Hluboce se nadechujeme nosem, vědomě co nejvíc naplníme plíce. Zhluboka vydechujeme ústy. I při tomto cvičení dbáme na to, aby výdech byl pomalejší než nádech. Mělo by být zachováno jednoduché pravidlo: výdech by měl být zhruba dvakrát delší než nádech.
- Přizpůsobujeme však frekvenci a hloubku více svému přirozenému rytmu. Myšlenkově se plně se soustředíme na samotný dech. Na to, jak na počátku cítíme proud vzduchu v nosních dírkách, nosohltanu, ústní dutině, průduškách a plicích. Sledujeme, zda se mění teplota vzduchu a ostrost jeho proudění.
- Je přirozené, že naše pozornost bude klesat. Rozhodně ji nebudeme u dýchání křečovitě udržovat. Stačí tok naší pozornosti sledovat. Pokud zjistíme, že se někde “toulá”, zkusíme ji nenásilně navrátit zpět k svému dechu. Cvičení by mělo trvat sedm až deset minut.

Abdominální dýchací technika

- Jednu ruku si dejte na hrudník a druhou na břicho. Zhluboka se nadechněte nosem „do břicha“, až se naplní (ale hrudník ne) dostatečným množstvím vzduchu.
- Dojde k roztažení a stažení v plicích.
- Ideální je provést cca šest až deset hlubokých, pomalých dechů za minutu po dobu 10 minut – a to každý den.
- Toto cvičení dlouhodobě snižuje krevní tlak, není tedy vhodné praktikovat u osob s nízkým tlakem.
- Funguje však pro všechny situace, kdy nám tlak vyletí nahoru rozčilením, stresem či nervozitou (tedy například před zkouškou, jednáním nebo u jiné podobné stresující události).

DĚKUJEME VÁM ZA POZORNOST



- Miloš Havlík
- info@miloshavlik.com
- www.miloshavlik.com