

ROLE SOCIÁLNÍCH POTŘEB PŘI DEFINOVÁNÍ SÍTĚ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

-
NOVÉ ZJIŠŤOVÁNÍ POTŘEB

Valašské Meziříčí

VZÁJEMNÉ PŘEDSTAVENÍ

Miloš Havlík

sociolog, andragog, supervizor, psychoterapeut, kouč

Absolvoval výcviky v systemické terapii, výcvik v narativní terapii.

Je lektor a supervizor systemické terapie, metodik komunitního plánování sociálních služeb a konzultant standardů kvality sociálních služeb.

Pracuje jako certifikovaný Reteaming® kouč.

V týmu „Dalet, o.s.“ se podílel na koncepci i realizaci vzdělávání v manažerských dovednostech a na supervizi výcviků a koučovacích programech, spolupracoval i při publikování odborných textů.

V současné době působí především jako psychoterapeut v soukromé praxi a pro ČVUT Praha.

V letech 1998 - 2012 působil v občanském sdružení Fokus Vysočina.

VZÁJEMNÉ PŘEDSTAVENÍ

Klára Tvrzová

speciální pedagog

koordinátor začleňování a vzdělávání žáků s OMJ

Vystudovala speciální pedagogiku pro pracovníky nápravných zařízení na UPOL. Nyní studuje speciální pedagogiku se zaměřením na poradenství.

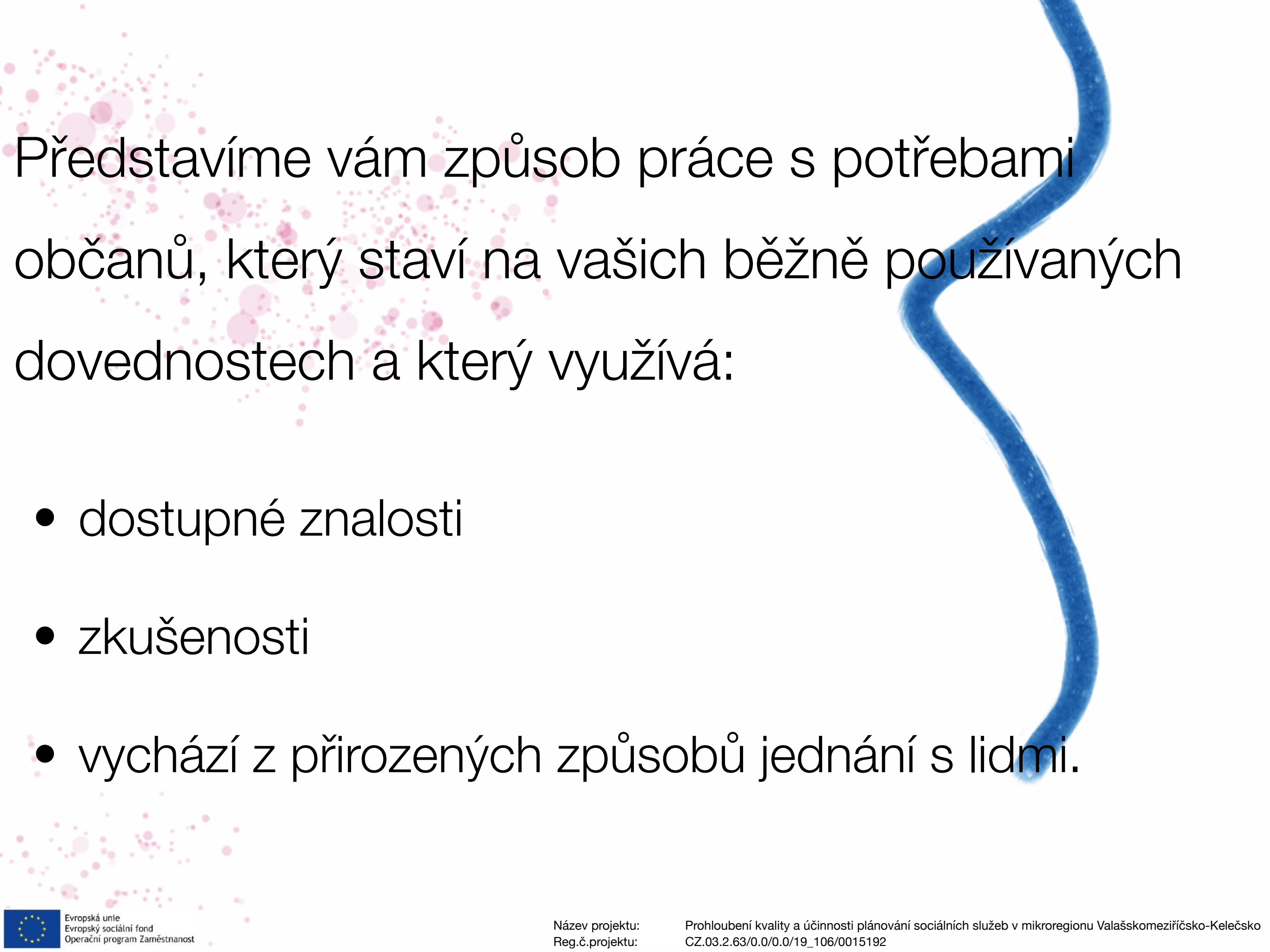
V letech 2004 - 2019 pracovala v Zařízení pro děti - cizince (diagnostický ústav, dětský domov, výchovný ústav, základní škola, studijní oddělení, SVP) jako odborný vychovatel a vedoucí výchovných oddělení diagnostického ústavu.

Nyní pracuje na Masarykově základní škole v Praze jako speciální pedagog a koordinátor začleňování a vzdělávání žáků s odlišným mateřským jazykem.

- Pokud jste dnes přišli na tento seminář, můžeme o vás předpokládat, že se zajímáte o (komunitní) plánování sociálních služeb.
- A také o zjišťování potřeb občanů.
- Možná je to pro vás něco nového a hledáte způsob, jak se s tímto úkolem vypořádat.
- Možná je to pro vás záležitost, kterou již máte za sebou, a nyní přemýšlíte, jaké výsledky přinesla.

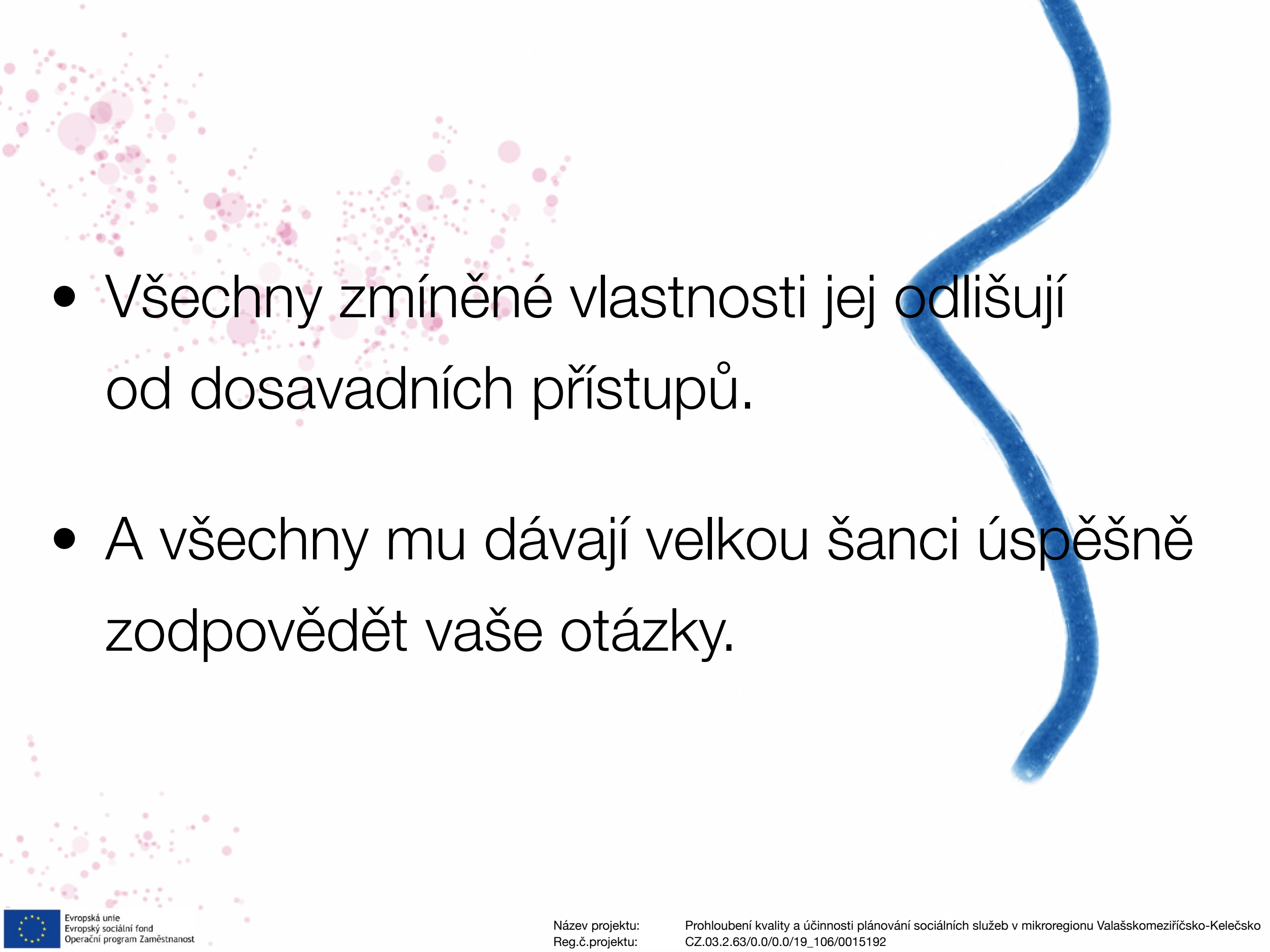
- Ať se podíváte kamkoli, všude se lamentuje, jak je to s těmi potřebami těžké: že je nelze jen tak zjistit; že je těžké se na ně zeptat; že je vůbec otázka, **co to ty potřeby jsou.**
- A že přes všechny pracovní skupiny a dotazníky stále nevíme, co lidé potřebují a jak to pro ně nejlépe zajistit.

- Podobných otázek je spousta a můžete na ně dostat spoustu zajímavých odpovědí. Všechny je přitom shrnuje jedna: jak tedy ÚČELNĚ zjistit potřeby občanů?
- Také si ji kladete?
- Také vás zajímá, jak to udělat, abyste se dozvěděli, co lidé potřebují, a přitom zjistili, jakou pomoc by uvítali, a nedělali jste to celé nadarmo?



Představíme vám způsob práce s potřebami občanů, který staví na vašich běžně používaných dovednostech a který využívá:

- dostupné znalosti
- zkušenosti
- vychází z přirozených způsobů jednání s lidmi.

- 
- Všechny zmíněné vlastnosti jej odlišují od dosavadních přístupů.
 - A všechny mu dávají velkou šanci úspěšně zodpovědět vaše otázky.

- (Komunitní) plánování sociálních služeb se v Česku rozvíjí přibližně od roku 1996.
- V letech 2005-2007 se významně zvětšil počet plánujících obcí, zejména kvůli připravovanému zákonu o sociálních službách, který měl zavést povinnost plánovat sociální služby pro všechny obce a kraje.
- Nyní jsou v Česku stovky zaměstnanců a zaměstnankyň obecních a krajských úřadů, kteří mají za úkol plánovat rozvoj sociálních služeb.

- Potřeby občanů zjišťujeme nejčastěji prostřednictvím dotazníku, a to bez ohledu na to, že je pro daný účel zcela nevhodný.
- Zkrátka, když už se jednou ptáme, tak šmahem všech, ať to máme za sebou.
- A navíc jsou naše otázky natolik obecné, že se stejně nic nedozvíme.

- Velká část tzv. zjišťování potřeb občanů ve skutečnosti představuje náborové akce pro sociální služby: Chcete pečovatelskou službu? A pro které úkony? Jak často?
- Rádi také říkáme, že ke zjišťování potřeb občanů se musí přistoupit odpovědně a má se svěřit do rukou odborníků: výsledky jejich práce pak obdivujeme tím více, čím méně jim rozumíme.
- Toto všechno by mohlo být nepodstatné, pokud bychom zažívali úspěch v tom hlavním: ve zlepšení životní situace těch, o jejichž potřeby se zajímáme.

Podněty ke kurzu

- sexualita u lidí s postižením
- potřebnost služeb pro lidi s PAS
- podpora pečujících
- raná péče pro děti se zrakovým a kombinovaným postižením a navazující sociální služba, která nyní není
- podpora rané péče již v nemocnicích na neonatologických odd.
- skupina lidí se zdravotním postižením a jejich rodinných příslušníků, přátel apod.
- zapojení uživatelů služeb do procesu komunitního plánování
- jakou formou, jakými způsoby obecně se může cílová skupina zapojovat do KPSS
- efektivní komunikace s cílovou skupinou

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, abyste se neznali moc dobře.

- Hrajte postupně role: A „hovořícího“ - klienta, B „naslouchajícího“ - sociální pracovníci/starostu apod., C „pozorovatele“, který/á 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 naslouchání?
- Jak se podle vás cítil naslouchající? (podle hovořícího a pozorovatele)
- Co se účastníci při tomto cvičení naučili nebo zažili v souvislosti s empatií?

SOUČASNÝ PŘÍSTUP K POTŘEBÁM VYCHÁZÍ Z FALEŠNÝCH PŘEDPOKLADŮ

Současný přístup ke zjišťování potřeb nefunguje. Je to tím, že vychází z několika mýtů, které neumí překonat a které mu neodvratně brání v úspěchu.

Potřeby zjišťujeme kvůli sociálním službám.

- **Nikoli.** Potřeby zjišťujeme kvůli lidem, pro lidi. Chceme znát, co druzí potřebují a jakou podporu by uvítali.

Tou pak může být susedova výpomoc, lepší otevírací doba v úřadu nebo nabídka pečovatelské služby.

Potřeby jsou tajemné a nepojmenovatelné.

(Co je to vůbec ta potřeba?)

- **Nejsou.** Každý máme zkušenost s tím, když nám něco chybí, když jsme omezeni proti běžnému fungování. Kolikrát už jste si v životě řekli: co mi to vlastně je, jak se toho zbavím?
- **Nejen.** Potřeby v našem kontextu jsou spojením osobních a společenských charakteristik. Jednou mohou odrážet nedostatek osobních dovedností nebo schopností, jindy nedostatek společenských zdrojů nebo přístupu k nim. Často obojí.

Potřeby se dají změřit, zvážit a spočítat.

(Takže můžeme říct, kolik kilo pečovatelské služby budeme potřebovat za pět let.)

- **Nedají.** Lidé nejsou rohlíky. Je to až hloupé říkat, ale každý člověk je jiný. Proto i každá situace a každá potřeba. Nemůžeme je znormovat, vyčíslit a spočítat.
- Demografické křivky o stárnutí populace jsou užitečné, neříkají však nic o tom, jací senioři budou, jaké budou mít zvyky, dovednosti, požadavky, jaký bude jejich zdravotní stav.

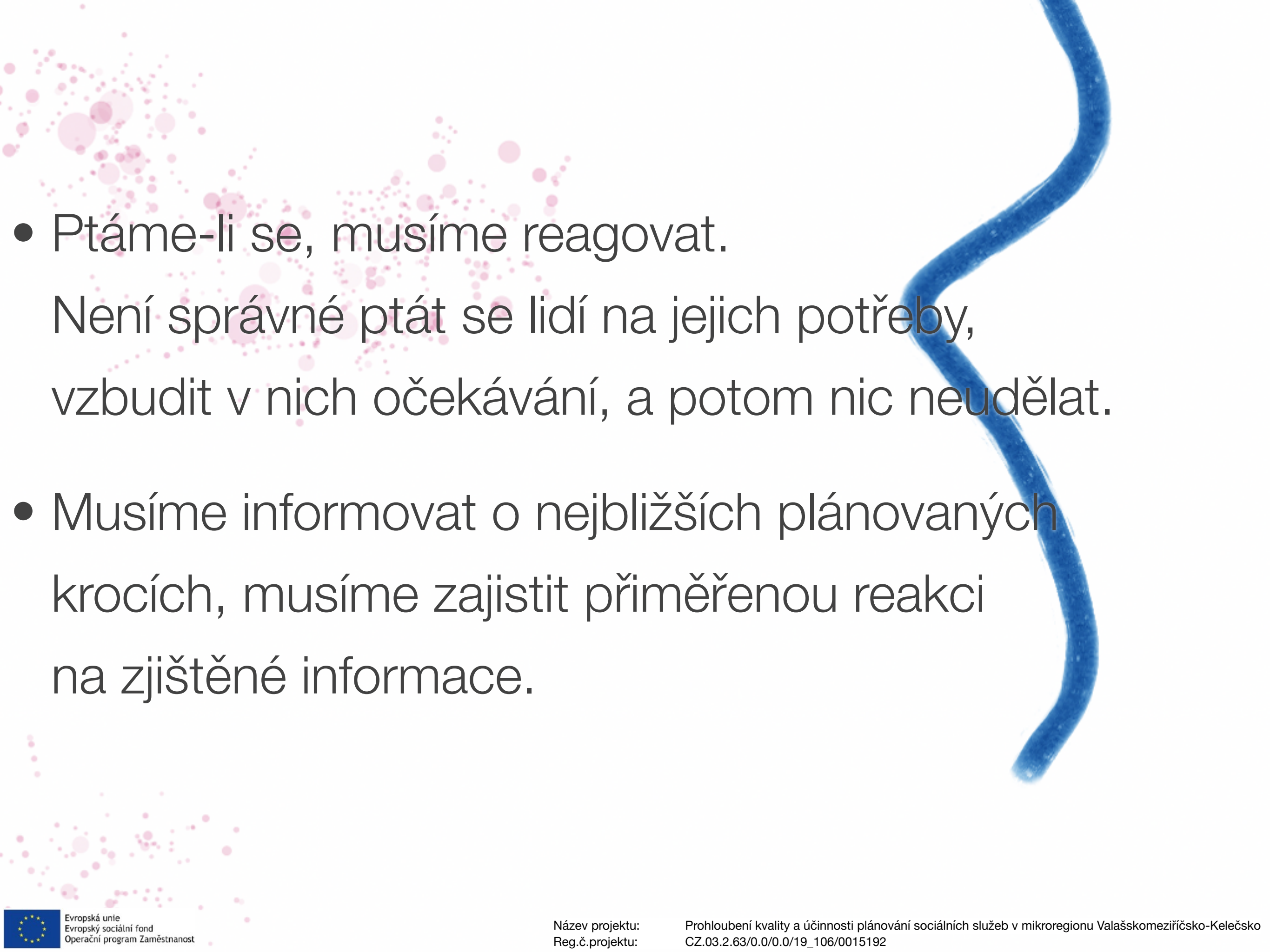
NOVÁ VÝCHODISKA NABÍZÍ CESTU VPŘED

- Věříme tomu, že s potřebami občanů je možné a účelné v plánování sociálních služeb pracovat.
- Cesta, kterou k tomu nabízíme, má několik východisek.

Potřeby zjišťujeme proto, abychom lidem pomohli.

- Existují pouze dva důvody, proč zjišťovat potřeby občanů.
 1. Abychom je mohli **uspokojit** (zprostředkovat existující způsoby pomoci).
 2. Abychom mohli jejich uspokojení **plánovat** (zajistit vznik potřebných, ale dosud neexistujících způsobů pomoci).

- Potřeby nezjišťujeme kvůli sociálním službám. Děláme to proto, abychom zprostředkovali potřebnou pomoc.
- Způsobů pomoci může být spousta a sociální služby jsou možná až posledním z nich.
- Přicházejí na řadu až tehdy, kdy všechny ostatní způsoby nestačí nebo nejsou dostupné.

- 
- Ptáme-li se, musíme reagovat.
Není správné ptát se lidí na jejich potřeby,
vzbudit v nich očekávání, a potom nic neudělat.
 - Musíme informovat o nejbližších plánovaných
krocích, musíme zajistit přiměřenou reakci
na zjištěné informace.

Člověk sám nejlépe ví, jakou pomoc potřebuje.

- Ptejme se nejen na potřeby, ale také na způsoby řešení.
- Lidé obvykle mají představu, jakou podporu a pomoc potřebují, jak by měla vypadat.
- Ptejme se jich na to.
- Lidé zároveň používají řadu způsobů, kterými se snaží se svou situací vyrovnat.
- Ptejme se na ně. Jsou užitečné pro nás a zejména pro další, kteří se nacházejí ve stejné životní situaci.

Člověk sám nejlépe ví, jakou pomoc potřebuje.

- Nepletme potřeby a způsoby jejich řešení.
Kdo si nemůže jídlo opatřit sám, potřebuje, aby mu ho někdo donesl.
- Kdo se sám neumyje, neoblékne či nenají, potřebuje s těmito činnostmi pomoci.

To jsou potřeby.

- Nepotřebuje však automaticky pečovatelskou službu nebo domov pro seniory.

To jsou možné způsoby řešení.

U „potřebných lidí“ zjišťujeme všechny jejich potřeby.

- Nemůžeme se ptát na „sociální potřeby“.
To bychom člověka redukovali pouze na některé aspekty jeho osobnosti. V rámci vymezení, které je dáno tématem (okruhem osob), se ptáme na všechny potřeby, které lidé mají.
- Čí potřeby zjišťujeme? Vyjdeme-li ze zákona o sociálních službách, nalezneme čtyři základní skupiny občanů.
Pro práci s potřebami jsou zajímavé všechny uvedené skupiny.
Je dobré určit, které to jsou v našem konkrétním případě.

- **vyloučení uživatel**

osoba je v nepříznivé sociální situaci a využívá sociální službu

- **vyloučení neuživatel**

osoba je v nepříznivé sociální situaci a nevyužívá sociální službu

- **nevyloučení uživatel**

osoba není v nepříznivé sociální situaci a využívá sociální službu

- **nevyloučení neuživatel**

osoba není v nepříznivé sociální situaci a nevyužívá sociální službu

Zjišťování potřeb občanů je běžná součást práce veřejných institucí.

- Je to průběžná činnost. Nikdy nekončí, neboť potřeby se neustále mění – mění se lidé a jejich životní podmínky.
- Zjišťování potřeb občanů není věda. Nepotřebujeme výzkumné týmy na to, abychom zjistili, s čím můžeme člověku pomoci. To dokážeme zjistit sami a denně to děláme.
- Existuje mnoho oblastí, z nichž se můžeme poučit. Sociální služby nejsou jediná oblast, v níž veřejné instituce zjišťují potřeby občanů. Můžeme se inspirovat např. u plánování veřejných ploch apod.

POUŽÍVEJME SVÉ DOVEDNOSTI A DOSTUPNÉ ZNALOSTI

- S lidmi, kterými se zabýváme, pracuje spousta institucí.
- Zároveň se tito lidé, pokud se ocitnou v obtížné situaci, obracejí na různé instituce (úřady, školy, lékaře, sociální služby), o nichž si myslí, že jim mohou pomoci.
- Propojme znalosti a činnosti těchto institucí a máme zajištěný přísun informací o tom, s čím se lidé potýkají a jakou pomoc od veřejných institucí očekávají.

K účelné práci s potřebami občanů vede cesta, kterou spojují tři zásady.

Používejme přímé způsoby jednání s lidmi.

- Pro zjištění potřeb občanů není žádný lepší způsob. Potřeby jsou ze své podstaty nenormovatelné, neškátulkovatelné, vyjadřují postoje a názory každého člověka. Zlomená noha je stejný „problém“, u různých lidí ale vyvolá různé „potřeby“.
- Abychom jim porozuměli, potřebujeme prostor k oboustranné domluvě, potřebujeme možnost doptávat se, potřebujeme slyšet vyjádření člověka podaná jeho vlastními slovy.

Využívejme běžné dovednosti a znalosti.

- Každý z nás, kdo pracujeme v sociální oblasti, umíme vést individuální rozhovor.
- Umíme se našich klientů zeptat, co pro ně můžeme udělat, s čím jim můžeme pomoci, co je k nám přivádí.
- Většinou máme zkušenosti i se skupinovými činnostmi.
- Umíme připravit obsah a program skupinového setkání, umíme je zpětně zhodnotit.
- To jsou základní dovednosti, které potřebujeme k účelnému zjišťování potřeb občanů.

- Zároveň máme k dispozici velké množství údajů o tématu, kterému se při zjišťování potřeb věnujeme.
- Něco víme sami z dosavadních zkušeností, něco lze nastudovat z dostupných zpráv a publikací, něco vědí další instituce, které se tématu věnují a které se obvykle rády podělí.
- Využívejme tyto zdroje. Nebudeme se pak ptát na již stokrát položené otázky, nebudeme zjišťovat věci, které se zhola míjí se skutečností, a nebudeme na konci marně přemýšlet, jak vlastně naložit se zjištěnými údaji.
- Připravme se důkladným studiem svých dosavadních znalostí a znalostí dalších institucí: ptejme se jen na věci, o nichž víme, že je nevíme, nebo o nichž víme, že něco víme, a potřebujeme to ověřit.

Pracujeme neustále s potřebami občanů.

- Člověk nepočká, až kolem půjdeme s dotazníkem, abychom zjistili jeho potřeby.
- Má je nyní, okamžitě a nenadále a je nutné na ně reagovat.
- Obrací se na společenské instituce, které mu jsou blízké a o nichž si myslí, že mu v jeho situaci mohou pomoci.
- Tyto instituce představují neustále obnovovanou zásobu informací o potřebách občanů.
- Zapojme je, čerpejme z jejich poznatků a reagujme na to, co se od nich dovídáme.

JAK NALOŽIT S VÝSLEDKY?

- Nejčastější a největší chybou, které se dopouštíme, je, že s výsledky zjišťování (potřebami) dále nepracujeme, nijak je nevyužijeme, nijak na ně nereagujeme.
- Vynaložíme úsilí a peníze, v dotazovaných vzbudíme očekávání – a neuděláme nic.
- Nebo uděláme něco, co neodpovídá zjištěným potřebám.
O utracené peníze a vložené úsilí tolik nejde.

- Největší a někdy nevratné škody pácháme na lidech, s nimiž jednáme, a na jejich důvěře k veřejným institucím.
- Potřeby zjišťujeme proto, abychom lidem pomohli.
- To je náš účel, to je cíl, k němuž musíme směřovat své kroky.
- Vyhněme se dalším marným očekáváním a zbytečným zklamáním.
- Před zahájením zjišťování potřeb si vyjasněme několik věcí.

Uvědomme si, proč to děláme.

- K jakému účelu a jak využijeme výsledky zjišťování potřeb.
- Předem stanovme, v jakých oblastech, při jakém rozhodování či při kterých činnostech výsledky využijeme.

Zapojme všechny zainteresované.

- Informujme všechny osoby a instituce, které mohou výsledky zjišťování využít, o tom, co a z jakého důvodu připravujeme.
- Nabídněme jim možnost připojit se.
- Domluvme s nimi způsob, jak jim předáme výsledky, které jsou pro ně podstatné.

Dbejme na to, aby byly výsledky důležité.

- Budou se rozhodující osoby řídit tím (zohledňovat to), co zjistíme, nebo si utvoří názor na základě jiných informací?
- Jednejme o tom s nimi, vyložme jim, kolik úsilí je do zjišťování vloženo, jaká očekávání budí u veřejnosti a jaké jsou důsledky případného zklamání.

ZÁKLADEM ZJIŠŤOVÁNÍ POTŘEB JE SOUSTAVNÁ PRÁCE S OBČANY

- Lidé se stále mění, mění se prostředí, v němž žijí, mění se jejich potřeby.
- Nevystačíme s nárazovými akcemi, kdy se snažíme poznat potřeby určité části občanů.
- „Než zpracujeme výsledky, jejich potřeby se změní.“
- Hrozí nám také, že pomineme některé méně výrazné skupiny nebo oblasti potřeb.
- Sledujme potřeby občanů průběžně, jak se vyvíjejí a proměňují; je to snazší, než si myslíme.

Zavedíme pravidelnou výměnu informací mezi institucemi

- Může jít o pravidelná osobní setkání, může to být e-mailová komunikace, může to být cokoli dalšího, co splní daný účel.
- Podstatné je, aby výměna informací byla pravidelná, cílená na práci s potřebami občanů a účelná.
- Pravidelná výměna informací musí být přínosná pro všechny strany.
- Nemůžeme se pouze dotazovat, získávat informace od jiných; musíme sami něco nabídnout.

Vyhodnocujeme účelnost

- Pomáhá tento způsob práce občanům zajistit pomoc, kterou potřebují? To je hlavní otázka, na kterou musíme umět dobře odpovědět.
- Sledujme, jak se daří zajistit doporučená řešení potřeb občanů.
- Zda vedou k dosažení účelu, kvůli němuž se obrátili o pomoc.
- Sledujme, které způsoby pravidelné komunikace jsou v tomto směru nejúčelnější a které méně účelné.
- Které instituce jak spolupracují.
- Ptejme se po příčinách a navrhneme zlepšení, která zvýší naši schopnost reagovat na měnící se potřeby občanů.

Informujme o tom, jak tento systém funguje a co dokázal.

- Jediný způsob, jak přesvědčit o prospěšnosti činností, jako je (komunitní) plánování sociálních služeb či zjišťování potřeb občanů, je názorně ukázat, v čem konkrétně zlepšují životní podmínky potřebných lidí.
- Hledejme jasné a srozumitelné příklady toho, co jsme dokázali, příběhy lidí, kterým tento způsob práce pomohl.

Výsledky, o nichž nikdo neví, jako by neexistovaly.
Informujme cíleně a pravidelně o výsledcích
své práce. Pro účelné informování důkladně
promyšlejme tři otázky.

1. Co chceme sdělit?

- Ne o čem chceme informovat, ale skutečně, co chceme sdělit.
- Co tím chceme říct.
- Co chceme, aby se lidé dozvěděli nebo aby udělali.

2. Komu to sdělit?

- Jestliže po někom chceme, aby něco věděl nebo udělal, asi víme, o koho jde.
- O koho tedy? Jistě to není tzv. široká veřejnost, ta neexistuje.
- Kdo to tedy je?
- Kdo je pro nás důležitý vzhledem k tomu, čeho svým sdělením chceme dosáhnout?

3. Jak to sdělit?

- Zdánlivě nejsnazší, že?
- Máme přece radniční listy, letáčky, webové stránky.
- Ale čte je někdo?
- A čte je ten, komu to chceme sdělit?
- Jsme si tím jisti?
- Nepoužívá jiné zdroje informací?
- Které to jsou?
- Jak se jim přiblížit?
- Jak ho tedy účelně oslovit - v prostoru, na který je zvyklý?

SPOLUPRÁCE INSTITUCÍ PŘI PRÁCI S OBČANY

Aby bylo rovnou jasno: nezavádíme novou organizaci. Propojujeme činnost stávajících institucí, na něž se občané obracejí o pomoc, když ji potřebují.

Je třeba, aby spolu tyto instituce pravidelně a cíleně jednaly o potřebách a požadavcích občanů, kteří se na ně obracejí.

Hlavní okruhy společné práce jsou:

- Kdo se na instituce obrací?
- S jakými požadavky?
- Jak často?
- Jak jsou jeho požadavky řešeny?
- Jak je sledována účinnost zvolených řešení?

NÁPLŇ ČINNOSTI SPOLUPRACUJÍCÍCH INSTITUCÍ

- mají přehled o místě, o veřejných službách a o veřejném životě v území
- jednají s občany, zaznamenávají jejich požadavky a potřeby
- pomáhají lidem najít vhodné řešení, spolupracují přitom s dalšími institucemi
- sledují a vyhodnocují účinnost zvoleného řešení
- je-li třeba, uskutečňují jednorázové zjišťování potřeb
- udržují obousměrný tok informací ke všem zúčastněným institucím; vyhledávají a odstraňují komunikační překážky
- vytvářejí evidenci situací (potřeb); sdílí s ostatními souhrnnou zprávu o výše uvedené činnosti

Technika: Koláč emocí

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

9 KROKŮ NÁS PROVEDE JEDNORÁZOVÝM ZJIŠŤOVÁNÍM POTŘEB

Těchto devět kroků popisuje způsob, jak jednorázově pracovat s potřebami občanů.

Vycházejí přitom z našich běžně používaných dovedností, ze znalostí, které jsou o zkoumaném tématu dostupné, a zejména z přímé komunikace s občany.

1. krok: Co už víme?

- Je vlastně jedno, odkud přijde podnět k jednorázovému zjišťování potřeb občanů.
- Může to být od pracovní skupiny, která při své činnosti narazila na něco, co potřebuje poznat důkladněji.
- Může to být z podnětu institucí, které se věnují určitému tématu a od nichž máme informace, že je tu něco, čemu bychom se měli věnovat.
- Může to být zadání starostky, na kterou se obrací skupina občanů.
- Může to být cokoli.
- Podstatné je, že někdo dostane tento úkol na starost.
- Že máme zadání zjistit situaci (potřeby) určité skupiny lidí.

Než začneme dělat cokoli jiného, položme si otázku:

- Co už nyní o této skupině a její situaci víme?
- Odkud tyto informace máme?

BRAINSTORMING

- Je snadné mávnout nad touto často zmiňovanou technikou rukou. Mnoho lepších způsobů, jak probudit v mozku zasuté informace a nápady, ale nemáme.

2. krok: Co nevíme?

Informace, které jsme ze své mysli a archivů vylovili v prvním kroku, třídíme do skupin, kategorií, spojujeme do celků. Nejspíše zjišťujeme, že toho o dané věci víme docela dost (koneckonců je to naše práce a věnujeme se jí už několik let).

- A zjišťujeme také, že toho spoustu nevíme:
- Co tedy vlastně nevíme? Které informace potřebujeme doplnit?
- Které ověřit a prohloubit?

MYŠLENKOVÉ MAPY

- Zakreslování myšlenkových map je obdoba brainstormingu, plní stejný účel – vynést na světlo informace a nápady uložené v našich myslích. Myšlenkové mapy lze použít pro jakékoliv téma a účel, vhodné jsou i pro rozkrytí lidí a institucí zapojených do nějakého tématu.

3. krok: Co už vědí ostatní?

Máme za sebou dva kroky z devíti. Pojdme si připomenout, kam jsme došli: máme přehled všeho, co o dané situaci a cílové skupině sami víme; máme seznam toho, co nevíme, co potřebujeme doplnit či ověřit. Kdo nám s tímhle pomůže, kde to najdeme?

Rozhodně nejsme jediní, kdo se dané cílové skupině věnuje. Existují další instituce, které s ní a pro ni pracují: ty mohou mít mnoho zajímavých informací a mezi nimi i odpovědi na naše nejasnosti.

Takže otázka zní:

- Kdo další se této otázce věnuje?
- Jakým způsobem?
- Co asi tak ví a jak se to od něj dozvíme?

STUDIUM DOKUMENTŮ

Určitě existuje nějaký článek, publikace, výzkumná zpráva, spis nebo nějaký další dokument, který obsahuje informace k našemu tématu. Zkusme jej nalézt a použít pro získání užitečných informací.

Jaký dokument a kde hledáme?

- Co se pokoušíme nalézt?
- Má to být článek věnovaný danému tématu (využijeme rešeršní knihovní službu), nebo spisy vedené jiným oddělením našeho úřadu?
- Nebo individuální plány uživatelů sociálních služeb?

Co v něm hledáme?

- Můžeme sledovat informace přímo o cílové skupině a jejích potřebách,
- můžeme hledat inspiraci pro přístup k cílové skupině,
- můžeme zjistit, jakým způsobem s ní pracují jiné organizace.

4. krok: Co jsme se zatím dozvěděli?

Zkusme se zastavit a shrnout, co nyní víme.

- Co všechno jsme se dozvěděli a jak nám to pomáhá odpovídat na naše původní otázky?
- Informací nám utěšeně přibývá, slouží stále původnímu účelu?
- Jak to udělat, abychom se jimi nezahltili?
- Po této inventuře zbývá pár věcí, které nám stále nejsou jasné.
- Nejlépe na ně ale asi odpoví ti, kterých se přímo týkají.

Takže:

Na co se potřebujeme zeptat přímo občanů, kterých se to týká?

5. krok: Ptáme se těch, kterých se to týká?

Určitě existuje pár otázek, které nám pomůže objasnit rozhovor s jedním dvěma klienty, kteří za námi přijdou (nebo my za nimi).

INDIVIDUÁLNÍ ROZHOVOR

- Individuální rozhovor děláme běžně, každý den několikrát.
- Je to důležitý a dostupný způsob, jak u konkrétního člověka zjistit bližší informace o potřebách a možnostech řešení.
- Z jeho výsledků můžeme vyvozovat také zpřesňující informace a poznatky pro širší cílovou skupinu, do které daný člověk patří.

Příklady otázek, které můžeme použít pro základ našeho rozhovoru

- Co potřebujete, aby se vám lépe žilo?
- S čím konkrétně potřebujete pomoci?
- Proč s tím potřebujete pomoci?
- Jakým způsobem se s tím vyrovnáváte nyní?
- Kdo vám s tím má pomoci?
- Jak má pomoc vypadat?



Cvičení: Modelové situace s využitím vzorových otázek

- postup viz „Empatická laboratoř“

6. krok: Ptáme se většího počtu lidí

Využíváme k tomu skupinová jednání, která umožňují přímou komunikaci, podporují diskuzi a výměnu zkušeností mezi účastníky a účastnicemi.

- Jejich přínos není pouze v informacích, které získáme, významně slouží také zúčastněným.
- Podělí se o své zážitky a pocity s ostatními, získají ujištění, že ve své situaci nejsou jediní a že se jí někdo zabývá, a zároveň vyslechnou zkušenosti druhých, jak se s podobnou situací vyrovnávají.

SKUPINOVÝ ROZHOVOR

Skupinový rozhovor je způsob, jak se dozvědět o názorech a postojích lidí, tedy také o jejich potřebách a řešeních, která upřednostňují.

Umožňuje nám jít při dotazování do hloubky, doptávat se na nejasné věci.

Skupinové rozhovory se využívají pro zlepšení veřejných služeb (co se lidem líbí a co nikoli, co navrhují dělat jinak, jak, z jakého důvodu).

Dále také v politickém marketingu nebo průzkumech postojů veřejnosti.

„Skupinový rozhovor umožňuje poznat, co lidmi hýbe a co se děje v jejich myslích a životech, což dotazníkovým průzkumem nezjistíme.“

Zajistit skupinové setkání pro zjištění potřeb předpokládá dobrou znalost tématu a lidí, kterých se týká: tu jsme získali během předchozích pěti kroků.

V přípravě skupinového setkání si tedy připomeňme:

- ▶ Co potřebujeme zjistit?
 - ▶ Koho se budeme ptát?
 - ▶ Jak se budeme ptát?
 - ▶ Jaké otázky použijeme, jaký prostor dáme odpovědím?
 - ▶ Kde se budeme ptát? V jakém prostředí a souvislostech?
 - ▶ Kdy se budeme ptát?
- Na pořadí těchto otázek záleží. Když si kupujeme boty, také se nejprve zamyslíme, k jakému účelu je potřebujeme, až potom vybíráme vhodný typ.
 - Se zjišťováním potřeb je to stejné: jaký je účel a koho oslovujeme, určí, jakým způsobem to nejlépe provést.

7. krok: Dozvěděli jsme se, co jsme potřebovali?

- Co byl původní podnět pro to, abychom se začali zabývat potřebami této skupiny lidí?
- Jaké otázky jsme si na začátku kladli? Známe na ně nyní odpovědi?
- Víme, co jsme se potřebovali dozvědět? Co dalšího jsme přitom poznali?
- A co ještě?

8. krok: Informujeme o výsledcích

Zjištěné informace jsou užitečné tehdy, když o nich lidé vědí. Ať už ti, kterých jsme se ptali, kolegové či kolegyně ze spolupracujících institucí, nebo ten, kdo nám úkol zjistit potřeby zadal.

- Kdo konkrétně by měl znát výsledky našeho zjišťování potřeb?
- Z jakého důvodu?
- Jakým způsobem ho budeme informovat?

TISKOVÁ ZPRÁVA

Účel tiskové zprávy je informovat. Aby mohla informovat, musí se změnit v novinový článek nebo rozhlasovou zprávu. Aby to dokázala, musí být zajímavá pro čtenáře a čtenářky a musí být jednoduchá ke zpracování. Podívejme se na několik zásad, které jí tyto charakteristiky dodají.

Obsah a členění tiskové zprávy:

- představme si tiskovou zprávu jako novinový článek ve svém oblíbeném deníku - jak by měla vypadat: musí informovat, CO se stalo, KOHO se to týká, KDE a KDY se to stalo
- nejprve napíšeme první odstavec; musí obsahovat vše, co chceme tiskovou zprávou říci
- potom napíšeme titulek zprávy, který shrnuje, co říká první odstavec
- druhý (a i další odstavce) rozvíjí obsah prvního, doplňuje další informace
- Druhý odstavec je nejlepší napsat v přímé řeči.
- V závěru zprávy shrneme k čemu budou výsledky sloužit.

9. krok: Co uděláme na základě zjištěných informací?

- Potřeby občanů zjišťujeme proto, abychom pomohli s jejich uspokojením, s řešením nepříznivých situací.
- Nyní je na čase se rozhodnout, co tedy pro dané lidi uděláme? Jaká řešení jejich potřeb se nabízejí?
- Jaká používají sami členové cílové skupiny?

JE ČAS KONAT

- Při práci s potřebami občanů jsme se dozvěděli, co lidé potřebují, jaká řešení sami používají nebo jaká požadují.
- Nabízejí se jistě další způsoby, jak na zjištěné potřeby reagovat. Potřebujeme se rozhodnout, která z možných řešení nakonec použijeme, a skutečně to udělat.
- Důsledky toho, co uděláme, potrvají několik let, ať se rozhodneme nedělat nic, nebo zřídit novou sociální službu.

- Vezměme seznam nabízejících se řešení (těch, která navrhli dotazovaní občané, i těch, která napadají nás) a proberme je přímo s těmi, jichž se týkají.
- Dejme jim možnost si vybrat, k tomu jim poskytněme důkladné informace, co která varianta představuje, jaké má výhody a nevýhody.
- Je to práce, která se vyplatí (vzpomeňte si na různé historie s novými službami, které nikdo nevyužívá).
- Můžeme přitom využít kroky pět a šest, případně jiné způsoby práce s veřejností.

- Navrhujeme zde cestu založenou na přímých způsobech jednání s těmi, o jejichž potřeby se jedná, a využívající spolupráci všech zúčastněných veřejných institucí.
- Cestu, která míří k poznání a zlepšení životních podmínek potřebných občanů.

Vydejme se po ní.

HYPERKINETICKÁ PORUCHA/ ADHD

- řadí se mezi neurovývojové poruchy
- patří mezi nejčastější v dětském věku
- typická triáda obtíží: porucha pozornosti, aktivity a impulzivita
- vyskytuje se častěji u chlapců než u dívek
- manifestuje se v prvních letech života
- intelektové schopnosti nejsou narušené
- často se vyskytuje ve spojení s jinými poruchami (enuréza, SPU, poruchy chování a emocí, epilepsie)

Dřívější terminologie:

- lehká dětská encefalopatie,
 - lehká mozková dysfunkce,
 - hyperkinetický syndrom
 - v zahraničí minimal brain damage
- ▶ v posledních letech se u nás používá oficiální název hyperkinetická porucha (HKP)
- ▶ čím dál častěji se používá zkratka ADHD (Attention Deficit and Hyperactivity Disorder - porucha pozornosti s hyperaktivitou)

Klasifikace

dle Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN-10) rozlišujeme dva typy hyperkinetické poruchy:

- Porucha aktivity a pozornosti (F90.0)
- Hyperkinetická porucha chování (F90.1)

Naproti tomu Americká psychiatrická asociace dle DSM rozlišuje tyto typy:

- ▶ Hyperkinetická porucha pozornosti, kombinovaný typ
- ▶ Hyperkinetická porucha pozornosti s převažující poruchou pozornosti
- ▶ Hyperkinetická porucha pozornosti s převažující hyperaktivitou a impulzivitou

Dle kritérií se liší prevalence – u ADHD asi 6-12 %, u HKP asi 1%

Diagnostika (dle DSM-V)

- před dvanáctým rokem věku, ale lze i v období adolescence a dospělosti
- symptomy jsou přítomny ve dvou či více prostředích (např. ve škole a doma) a ovlivňují nebo snižují úroveň života ve školní, pracovní nebo sociální oblasti
- diferenciální diagnostika

Etiologie a klinické projevy

- genetické i vnější vlivy
- typické strukturální změny pravé mozkové hemisféry, prefrontální oblasti a bazálních ganglií a menší objem mozku, zejména v oblasti mozečku
- odlišný je metabolismus neurotransmiterů dopaminu a noradrenalinu, které jsou zodpovědné za přenos signálů v mozku
- z vnějších faktorů jsou za významné považovány prenatální a perinatální vlivy (např. kouření či abúzus alkoholu matky v době těhotenství, předčasný či protahovaný porod, hypoxie mozku)
- do určité míry může příznaky hyperkinetické poruchy zmírňovat či zesilovat vliv rodinného prostředí (negativně působí dysharmonické, nestabilní prostředí, nepřiměřené tresty, nevhodný režim)

JÁDROVÉ PŘÍZNAKY

Hyperaktivita

- dominuje v dětském věku
- zvýšená živost, neklid, velmi časté jsou bezúčelné pohyby končetin
- dítě je hlučné, nedokáže zachovat ticho, přerušuje ostatní

Porucha pozornosti

- častá v dospělém věku
- obtížně koncentruje pozornost, nedokáže udržet pozornost
- nedokončuje úkoly
- nepořádný, dezorganizovaný
- roztržitý, zapomnětlivý, ztrácí věci
- nesoustředěnost ve škole x schopnost koncentrovat pozornost při zájmových činnostech

Impulzivita

- dítě jedná impulzivně, bez rozmýšlení – jedná dříve, než myslí, nedomýšlí důsledky (nepoučí se z předchozích zkušeností – úraz, trest apod.)
- ve škole vykřikuje (častokrát dříve, než je dokončena otázka)
- nevydrží sedět, vstává, běhá
- typická je zbrkllost, kvůli níž je dítě ohroženo větším rizikem úrazů a nehod
- ekvivalentem hyperaktivity v dospělosti je např. workoholismus, neschopnost vydržet stát ve frontě, nedodržování maximální rychlosti při řízení

Terapie

- léčebný plán je sestavován na základě komplexního vyšetření dítěte, rodiny a školního prostředí
- typ a závažnost poruchy
- důsledná osobní a rodinná anamnéza
- neurologické a psychologické vyšetření

Psychoterapie

- osvědčeným postupem je kognitivně-behaviorální terapie (nácvik sociálních dovedností - žádoucího chování a jeho upevňování s cílem dosáhnout vyšší sebekontroly)
- společně trénink rodičů, jak k dětem přistupovat (nácvik vhodných reakcí, minimalizování konfliktů, používání odměn a trestů, výrazně strukturované prostředí s pravidelným režimem)

Farmakoterapie

- u dětí se závažnějšími projevy poruchy
- třeba odlišit, zda se jedná o samotnou hyperkinetickou poruchu, nebo další psychiatrické komorbidity
- lékem první volby jsou stimulanty (působí opačně než u zdravých jedinců)
- antidepresiva, antipsychotika
- ▶ popsány jsou pozitivní účinky canisterapie nebo hipoterapie, ale také arteterapie a muzikoterapie

Prognóza

- projevy poruchy se mohou zmírnit nebo úplně vymizet v období puberty
- více než u poloviny dětí porucha přetrvává do období dospívání a pokračuje i v dospělosti (30-50 %)
- příznaky hyperaktivity se většinou s věkem zmírňují
- potíže se soustředěním často trvají až do dospělosti (odlišnosti klinického obrazu HKP v dospělosti jsou dány především maturací mozku v období adolescence a individuální mírou schopnosti rozvoje kompenzačních mechanismů)
- navíc u dospělých s ADHD se zvyšuje riziko psychiatrické poruchy, zvláště pak poruch osobnosti a afektivních poruch

Zásady přístupu k dětem s ADHD

- správný výchovný přístup výrazně omezuje nežádoucí projevy
- výchovné vedení v rodině a ve škole musí být jednotné
- základem je klidný, laskavý, trpělivý zároveň i důsledný přístup
- velmi důležité je stanovení pravidel, vymezení, jaké chování je přípustné a jaké již ne

Zásady přístupu k dětem s ADHD

- vytvořit pravidelný denní režim
- zdůrazňovat silné stránky, nechat dítě zažít úspěch
- omezit tresty, volit spíše udělování, resp. odnímání odměn
- co nejvíce chválit (snaha, úspěch, klid)
- negativní projevy chování dítěte (především drobný psychomotorický neklid – pohrávání si s tužkou, vrtění na židli, šoupání nohama) se snažíme spíše ignorovat
- zvýšenou aktivitu se nesnažíme potlačit, ale snažíme se ji vhodným způsobem využít, případně necháme nahromaděnou energii vhodně vybit, nejlépe volným pohybem
- je třeba odlišovat negativní projevy chování dítěte, které jsou důsledkem poruchy (a za které dítě de facto nemůže) od vědomého a záměrného porušování společenských pravidel

Zásady přístupu k dětem s ADHD

- klidné, nerušivé prostředí
- stručné instrukce, požadavky
- vést k dokončování práce
- zařazovat relaxační chvíle (únava se může projevit neklidem)

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“.

Pomalou, 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