

Poradenství

- propojující prvek mezi jednotlivými složkami ucelené rehabilitace
- podpora jedince při řešení nepříznivé či problémové situace

Cíl:

- dosažení nejvyššího stupně socializace
- kvalita života
- právo na vzdělání, informace, svobodu pohybu, rozhodování o vlastním životě

Poradenství

- respekt k potřebám jedince
- adresátem je vždy klient jako osobnost
- obsah poradenské zakázky musí být jasně formulován

Cíle poradenství

- z pohledu klienta / poradce
- krátkodobé / střednědobé / dlouhodobé

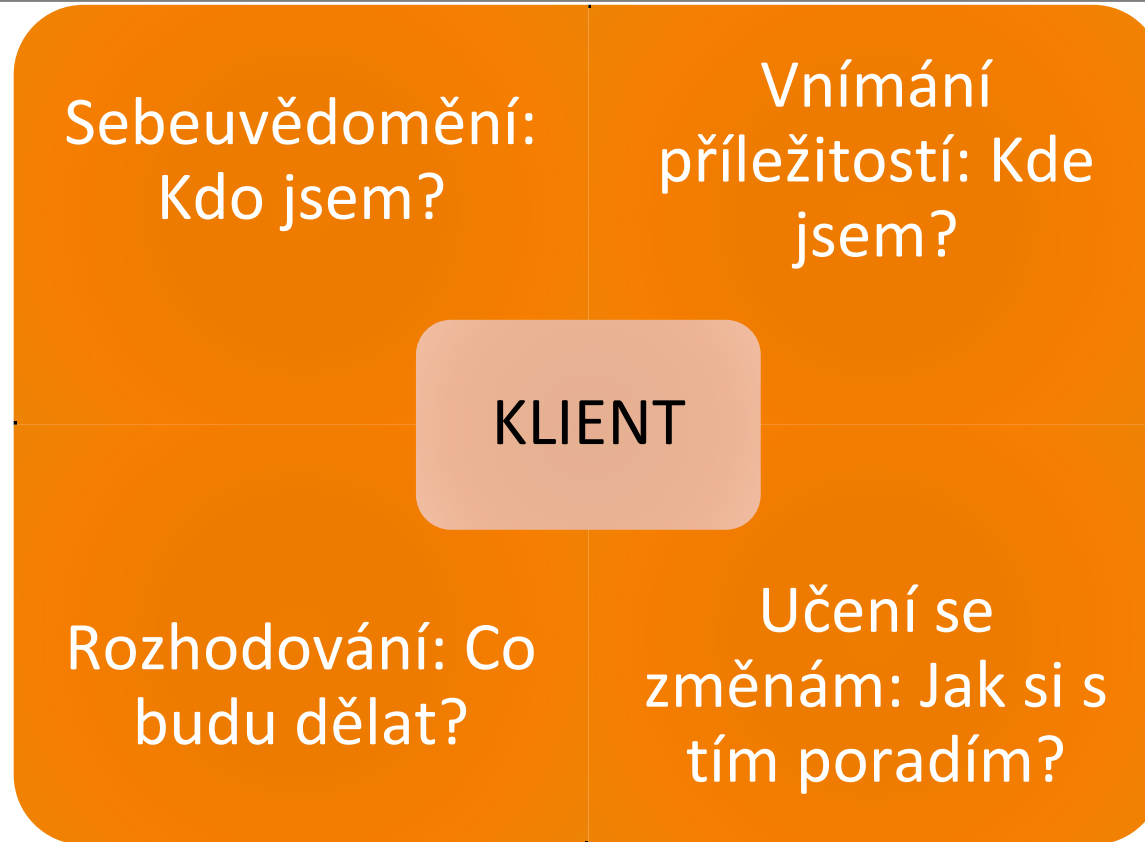
Podle obsahu:

- rozvojové
- preventivní
- nápravné
- výzkumné
- posilovací
- kognitivní
- fyziologické
- psychologické
- sociálně politické

Důležité – směřují,
organizují poradenský
proces, vliv na volbu metod
a forem práce poradce
Vzdělávací funkce –
pomáhají klientovi
identifikovat a získávat nové
podněty

Kategorie cílů (Law a Watts, 2003)

DOTS – definuje klienta ve 4 oblastech:



http://www.nicec.org/nicec_new_dots_contemporary_world.pdf

Komunikace a interakce v poradenském procesu

- proces vzájemného dorozumívání a vzájemného působení poradce na klienta (a naopak)
- ohraničena časově a prostorově
- stanoven cíl a obsah komunikace
- při delším trvání se vytváří **poradenský vztah**

- základním prostředkem je **rozhovor**

Rozhovor:

- aktivní a empatické naslouchání
- řízené dotazování (předem daná struktura)
- reformulace
- konfrontování
- parafrázování
- sondování
- sumarizování
- kladení otázek
- navození kognitivního konfliktu
- vytváření modelových příkladů a situací



Oblasti poradenské činnosti

Brainstorming



Oblasti poradenské činnosti

- lékařské poradenství
- psychologické poradenství
- pedagogicko-psychologické poradenství
- speciálněpedagogické poradenství
- profesně-kariérové poradenství
- sociálně-právní poradenství
- technicko-kompenzační poradenství
- resocializační poradenství
- pastorační činnost
- mediace



Speciální poradenství

- jedinci se specifickými potřebami – zdravotní nebo sociální znevýhodnění
 - dlouhodobý charakter znevýhodnění
 - riziko vzniku sekundárního hendikepu
 - riziko sociálního vyloučení
-
- poradenství jako preventivní a nápravný proces

Prevence v poradenství

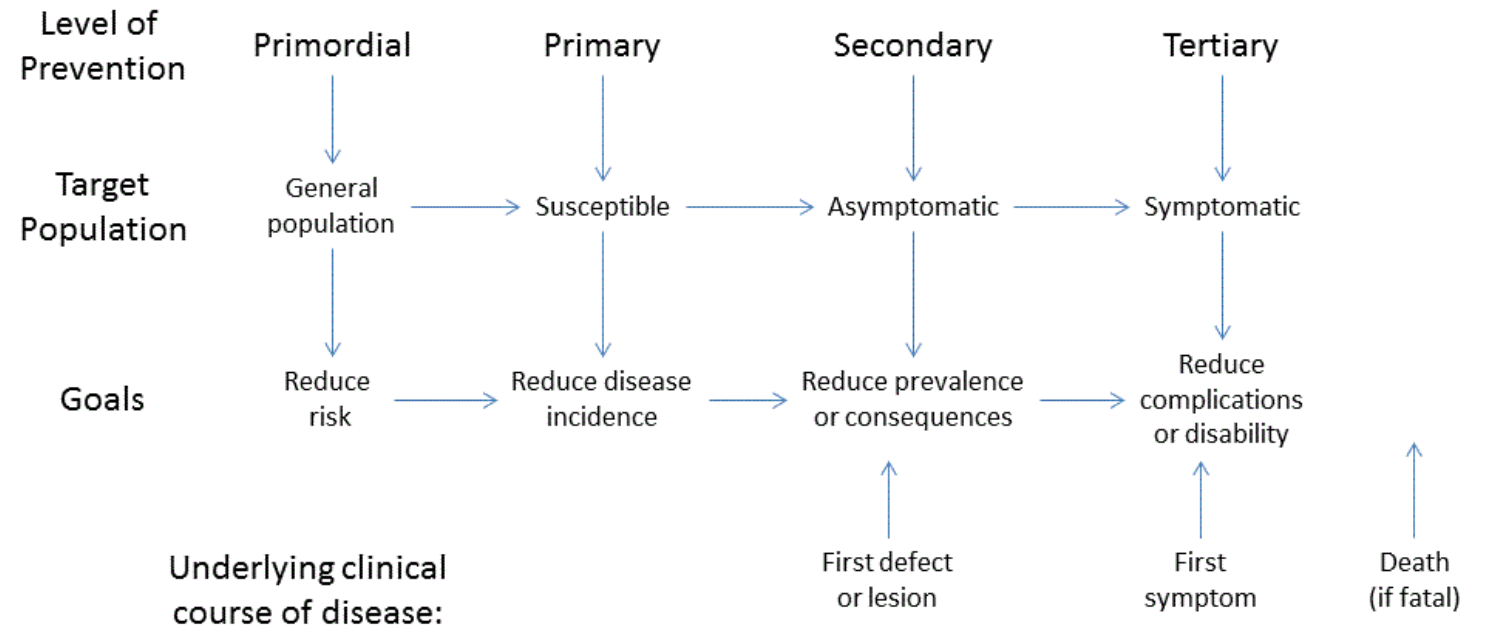
- primární

Srovnání s přístupem k prevenci v medicíně:

A Classification of Preventive Strategies

- sekundární

- terciární



Základní podmínky poradenské služby:

- nestrannost
- nezávislost
- dostupnost – regionální, prostorová
- přiměřenost z hlediska formy i obsahu (uplatňování specific, komunik, prostř. u neslyšících)
- specializované poradenství (př. Při hledání zaměstnání u osob nevidomých)
- nepředpojatost – předsudky a disabilismus
- aktuálnost

Druhy poskytovaných porad. služeb

- informace a kontakt

- klient zná svůj problém, ale neví, jak jej řešit

- po/rady

- analýza možných řešení (+/-) problému, který klient zná, rozhoduje se sám

- vedení, provázení, longitudinální podpora

- společné pojmenování situace, stanovení cílů, jejich postupné dosahování

- hájení

- zastupování oprávněných zájmů, vedení k aktivitě, svépomoci

- zprostředkování pomoci

- akutní intervence

- cílem je stabilizovat stav klienta

Metodika práce poradce

- klient v první řadě (ne průvodce, tlumočnick)
- navázání kontaktu
- vymezení kompetencí (vs. nenaplněná očekávání)
- plánování, fázování, sjednávání schůzek
- udržení kontaktu
- předcházení nedorozumění
- Zpětná vazba, monitoring efektů práce
- spolupráce s rodinou/blízkými

Specifika komunikace s lidmi s OZP

- tělesné postižení – dysartrie, spasticita ovlivněna situačním kontextem, respirace, bariéry v prostředí
- zrakové postižení – neverbální komunikace
- sluchové postižení – primární forma komunikace?
- mentální postižení – adekvátní komunikační/jazykové prostředky, porozumění
- senioři – příp. Smyslové postižení, orientace v problematice, generační interakce, udržení pozornosti, ujišťování o správnosti rozhodnutí přijít
- pečující rodiny – zvýšená nedůvěra vůči řešení, *peer- counselling*

Vybrané poradenské služby

Občanské poradenství

Pedagogické a speciálněpedagogické

Státní správa – ÚP, ČSSZ, MěÚ

Zdravotnictví

NNO, peer counselling

Internetové poradenství

(telefonická) krizová intervence

Sociální poradenství (108/2006 Sb.)

Základní

- Každý poskytovatel soc. Služeb
- Podání informace, zprostředkování kontaktu

Odborné

- Zaměření na konkrétní cílovou skupinu
- Specializované poradny (občanské, rodinné, pro seniory, oběti trestných činů, domácího násilí)

Poradny při organizacích pro OZP

Poradenské služby při krajských centrech pro OZP

- zřizuje Národní rada osob se zP – NRZP
- sociálně-právní poradenství, pomoc při hledání zaměstnání informační činnost,
- zprostředkování osobní asistence, respitní péče, doprav, průvodcovské služby, kulturních akcí, atd.

Také forma svépomocných skupin

Oblast státní správy

- **krajské, městské, obecní úřady** – oddělení péče o občany, referáty sociálních věcí
 - Evidence, dávky hmotné nouze, soc. dávky, příspěvky
 - Sociální služby – pečovatelská služba, střediska sociálně aktivizačních služeb, atd.

<http://www.brno.cz/sprava-mesta/magistrat-mesta-brna/usek-socialne-kulturni/odbor-socialni-pece/>

- **ÚP** – zákon 435/2004 SB.
 - Zaměstnanost, rekvalifikace, příspěvek zaměstnavatelům, evidence uchazečů OZP, rekvalifikace, atd.
- **OSSZ**
 - Dávky soc zabezpečení, nemocenské dávky, příspěvek na péči, atd.
 - kooperace s ÚP a KÚ

Oblast zdravotnictví

- sociální služba ve zdravotnictví

Cíl: zjistit, zda ude klient po hospitalizaci schopen návratu do původního prostředí, možná rizika

- spolupráce s s rodinou, míra soběstačnosti, analýza prostředí

V případě potřeby zajištění peč. služby

Neziskový sektor

- cíleně zaměřené služby

- všechny oblasti života osob s OZP

+ flexibilita služeb

- závislost na projektovém financování

Case management

= případové provázení

- koordinace služeb a provázení klienta při jejich užívání
- zaměřeno na osoby potřebující podporu ve více oblastech života
- práce s klientem, jeho rodinou, třetími stranami

V ČR

- rozvoj zejm. s uživateli drog: “ léčba má větší šanci na úspěch, pokud se u klienta ostatní problémy řeší současně s užíváním návykových látek“
- rozvoj v práci s rodinou – NNO – IQ ROMA servis, Amalthea – případové konference

CM

- důraz na komplexní posouzení, plánování a koordinaci služeb k řešení různých aspektů života jedince
- různé přístupy – intenzivní CM vs. asertivní komunitní léčba

- základní rysy:

- Spolupráce a spolupracující vztah
- Koordinované jednání
- Dialogické setkávání
- Tělesný a materiální kontext
- Příklad vs. identifikovaný klient

Metodická příručka CM:

http://www.drogy-info.cz/data/obj_files/1650/347/Case_management_se_zotavujicimi_se_uzivateli_navykovych_latek.pdf

Case manager

Case manager = koordinátor

- navázání vztahu s klientem (klient je/není sdílen s týmem, dle modelu CM)
- pomáhá klientovi vyhledávat a využívat vhodné specializované služby

- Koordinace péče
- Intenzivní, dlouhodobé doprovázení a podpora klienta v celém systému léčby
- Pravidelné udržování kontaktu – vztahu (reparativního vztahu)
- Práce v přirozeném prostředí
- Asistence při jednání s institucemi
- Podpora v konkrétních krocích – v reálných situacích
- Práce s rodinným prostředím

Odkazy:

www.apzp.cz

www.mpsv.cz

www.nrzp.cz

www.iporadna.cz

www.neziskovky.cz

Literatura:

Novosad, L. Poradenství pro osoby se zdravotním a sociálním znevýhodněním. Praha: Portál, 2009.

Úlehla, I. Umění pomáhat. Praha: Sociologické nakladatelství, 2009.